

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN  
DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA  
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**



Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan  
pada Fakultas Adab dan Humaniora

UIN Alauddin Makassar

Oleh :

AKMAL

40400113148

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
2017**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”, yang disusun oleh saudara Akmal NIM 40400113148, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Kamis, 03 Mei 2017 M, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, (dengan beberapa perbaikan).

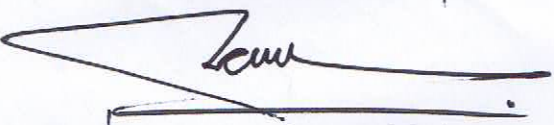
Makassar, 03 Mei 2017 M.

### DEWAN PENGUJI

Ketua	:Dr. Hj. Syamzan Syukur, M.Ag.	
Sekretaris	:Touku Umar, S.Hum., M.IP	
Penguji I	:Dr. Hj. Gustia Tahir, M. Ag.	
Penguji II	:Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Humi.	
Pembimbing I	:Hildawati Almah, S.Ag.,S.S.,MA.	
Pembimbing II	:Drs. M. Jayadi., M.Ag.	

Diketahui oleh :

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Alauddin Makassar

  
Dr. H. Barsihannor, M. Ag.  
Nip. 19691012 199603 1 003

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Akmal

NIM : 40400113148

Tempat/Tgl. Lahir : Kampung Cina/27 Mei 1995

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Humaniora

Alamat : Aroepala Residence Blok E, Nomor 13.

Judul : Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka di  
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini Benar adalah hasil karya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, dan dibuat oleh orang lain sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Gowa, 03 Mei 2017

Penulis,

**Akmal**

**NIM : 40400113148**

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha pengasih dan Maha penyayang. Tiada kata yang paling indah selain ucapan puji syukur atas segala rahmat dan karunia Allah Swt. karena penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan” shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada sang revolusioner islam sejati Nabi Muhammad Saw. beserta sahabat sampai kepada para pengikutnya yang senantiasa istiqomah sampai akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa, dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan, baik moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Secara istimewa, penghargaan dan ucapan terima kasih yang tulus kepada orang tua tercinta Ayahanda H. Muddin dan Ibunda Hj. Ramlah dan kedua kakak saya Muh. Abri dan Syahrir, terima kasih telah memberikan kasih sayang, terima kasih atas pengorbanannya, terima kasih atas jerih payah dan cucuran keringat, dukungan, kepercayaan dan segala do'anya dan terima kasih yang tak terhingga.

Atas dukungan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat penghargaan serta ucapan dan terima kasih dengan ketulusan hati kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, M.Si selaku rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, beserta wakil rektor I, II, III dan IV UIN Alauddin Makassar.



2. Dr. H. Barsihannor, M.Ag, selaku Dekan beserta Wakil Dekan I Dr. Abd. Rahman R, M. Ag. Bidang Akademik, Wakil Dekan II Dr. Syamsam Syukur, M. Ag. Bidang Administrasi Umum, dan Wakil Dekan III Dr. Abd. Muin, M. Hum. Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar.
3. A. Ibrahim, S.Ag., SS., M.Pd. selaku ketua jurusan dan Himayah, S.Ag., S.S., M. MIMS selaku sekretaris jurusan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar.
4. Hildawati Almah.,S.Ag.,S.S.,M.A. Selaku pembimbing I, dan Drs. M. Jayadi.,M.Ag. selaku pembimbing II yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, nasehat dan motivasi hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Dr. Hj. Gustia Tahir.,M.Ag. selaku penguji I dan Sitti Husaebah Pattah, S.Ag.,SS., M.Hum. Selaku penguji II . Terima kasih atas masukan dan nasehat yang diberikan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Para Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, dengan segala jerih payah dan ketulusan, membimbing dan memandu perkuliahan sehingga memperluas wawasan keilmuan penulis.
7. Para Staf Tata Usaha di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Kepala Perpustakaan Pusat dan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dan segenap stafnya yang telah

menyiapkan literatur dan memberikan kemudahan untuk dapat memanfaatkan perpustakaan secara maksimal sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

9. Kepada sahabat-sahabatku: AAFRR, PRIFOR, EXACT ONE, dan GPJ yang telah memberikan motivasi dan semangat selama kuliah dan masukan-masukan serta nasihat-nasihatnya dalam penyelesaian skripsi ini terima kasih untuk semuanya.
10. Buat teman-teman seperjuangan Angkatan 2013 terkhusus AP 7/8 Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang sama-sama berjuang dibangku kuliah sampai lulus.
11. Teman-teman KKN angkatan 53, khususnya posko 05 Desa Bontoloe Kec. Bontolempangan Kab. Gowa yang telah banyak melukis kenangan indah selama dua bulan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu sampai terselesainya skripsi ini, Terima Kasih atas segalanya.

Ahirnya penulis berharap skripsi ini semoga bermanfaat dan kepada Allah Swt. jualah penulis panjatkan doa, semoga bantuan dan ketulusan yang telah diberikan senantiasa bernilai ibadah di sisi Allah SWT. dan mendapat pahala yang berlipat ganda. Amin.

Samata, 3 Mei 2017  
Penulis

**Akmal**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
ABSTRAK .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Hipotesis Penelitian .....	6
D. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian .....	7
E. Kajian Pustaka .....	8
F. Tujuan dan Manfaat Penelitian. ....	9
G. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN TEORITIS .....	11
A. Komunikasi Efektif Pustakawan .....	11
1. Pengertian Komunikasi.....	11
2. Efektivitas .....	15
3. Pustakawan .....	17
4. Komunikasi dalam Layanan Perpustakaan .....	25
5. Komunikasi Efektif Pustakawan .....	25
B. Kepuasan Pemustaka .....	28
1. Cepat Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	31
2. Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	31

3. Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ) .....	31
4. Empati ( <i>Empaty</i> ) .....	32
5. Keterampilan ( <i>Reliability</i> ) .....	32
B. Kepuasan Pemustaka .....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Metode Pengumpulan Data .....	41
E. Instrumen Penelitian.....	42
F. Variabel Penelitian.....	43
G. Uji Validasi dan Uji Realibitas.....	44
H. Teknik Pengolahan Data .....	45
I. Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	48
A. Identitas Responden .....	48
B. Komunikasi Efektif Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	52
C. Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.....	58
D. Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.....	65

BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Implikasi Penelitian .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN .....	76



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b> variabel penelitian .....	38
<b>Tabel 2</b> Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	48
<b>Tabel 3</b> Distribusi Frekuensi Usia Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	49
<b>Tabel 4</b> Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	50
<b>Tabel 5</b> Distribusi Frekuensi Pendidikan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	51
<b>Tabel 6</b> Distribusi Frekuensi Usia Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	52
<b>Tabel 7</b> Distribusi Tingkat Frekuensi Pemahaman Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	53
<b>Tabel 8</b> Distribusi Tingkat Frekuensi Kesenangan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	54
<b>Tabel 9</b> Distribusi Tingkat Frekuensi Pengaruh Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	55
<b>Tabel 10</b> Distribusi Tingkat Frekuensi Hubungan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	56
<b>Tabel 11</b> Distribusi Tingkat Frekuensi Tindakan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	57
<b>Tabel 12</b> Distribusi Tingkat Frekuensi Cepat Tanggap Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	59



<b>Tabel 13</b> Distribusi Tingkat Frekuensi Jaminan Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	60
<b>Tabel 14</b> Distribusi Tingkat Frekuensi Bukti Langsung Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	61
<b>Tabel 15</b> Distribusi Tingkat Frekuensi Empati Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	62
<b>Tabel 16</b> Distribusi Tingkat Frekuensi Keandalan Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	63
<b>Tabel 17</b> Distribusi Tingkat Frekuensi Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	64
<b>Tabel 18</b> Uji Korelasi Pearson Variabel Pemahaman dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	66
<b>Tabel 19</b> Uji Korelasi Pearson Variabel Kesenangan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	67
<b>Tabel 20</b> Uji Korelasi Pearson Variabel Pengaruh dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	68
<b>Tabel 21</b> Uji Korelasi Pearson Variabel Hubungan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	69
<b>Tabel 22</b> Uji Korelasi Pearson Variabel Tindakan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan .....	70
<b>Tabel 18</b> Hasil Uji Kolerasi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1</b> Kerangka Konsep Penelitian.....	33
---	----



## ABSTRAK

**Nama : Akmal**

**Nim : 40400113148**

**Judul : Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.**

---

Skripsi ini membahas tentang hubungan komunikasi efektif pustakawan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana komunikasi efektif pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan? Bagaimana kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan? dan seberapa besar hubungan komunikasi efektif pustakawan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi efektif pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dan untuk mengetahui seberapa besar hubungan komunikasi efektif pustakawan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 148 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi, angket dan dokumentasi. Analisis data menggunakan rumus korelasi pearson.

Hasil penelitian ini menunjukkan penilaian 148 responden untuk komunikasi efektif pustakawan, dapat di simpulkan bahwa variabel tindakan yang tingkat presentasi sangat baik dengan nilai Sangat baik sebanyak 84 responden (56,8%), Baik sebanyak 63 responden (42,6%) dan Kurang baik sebanyak 1 responden (0,7%). Kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam kategori baik dengan tingkat frekuensi sangat baik (43,2%), baik (56,8%), dan kurang baik (0%). Komunikasi efektif pustakawan (X) kepuasan pemustaka (Y) di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan adalah kuat dengan nilai korelasi pearson pengaruh sebesar 0,700. dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi efektif pustakawan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y).

**Kata Kunci : Komunikasi Efektif, Kepuasan Pemustaka**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### ***A. Latar Belakang Masalah***

Kemampuan berkomunikasi antar pribadi yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agar dia dapat menjalani semua aktivitasnya dengan lancar. Terutama ketika seseorang melakukan aktivitas dalam situasi yang formal, misalnya dalam lingkungan kerja. Lebih penting lagi ketika aktivitas kerja seseorang adalah berhadapan langsung dengan orang lain yang sebagian besar kegiatannya merupakan kegiatan komunikasi interpersonal. Beberapa profesi yang seperti itu misalnya konsultan, guru, tenaga penjual, dosen, dokter, *public relations officer*, dsb.

Dalam dunia kerja, keterampilan komunikasi yang tinggi akan membawa kesuksesan dalam pekerjaan. Di perpustakaan, pustakawan banyak berhubungan dengan pemustaka yang datang untuk mencari informasi yang mereka butuhkan, maka kemampuan komunikasi yang baik akan mempengaruhi hasil kerja pustakawan. Dengan kemampuan komunikasi ini, pustakawan diharapkan membangun dan menanamkan citra positif kepada perpustakaan.

Tubbs dan Moss dalam Kriyantono (2006:4) menyatakan bahwa komunikasi efektif bisa diartikan jika komunikasi yang terjadi itu ada kesamaan antara kerangka berpikir (*frame of reference*) dan bidang pengalaman (*field of experience*) antara komunikator dengan komunikan. Jadi dengan kata lain komunikasi efektif akan dapat terjadi di perpustakaan jika ada kesamaan kerangka berpikir (*frame of reference*) dan bidang pengalaman (*field of experience*) antara pustakawan dengan pemustaka.

Pustakawan masa kini selain harus peka terhadap kebutuhan informasi pemustakanya, juga dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada

pemustakanya. Pelayanan yang prima ini dapat diberikan dengan lebih baik. Tentunya pemustaka akan senang untuk datang ke perpustakaan jika para pustakawannya melayani dengan sambutan yang hangat, memberikan petunjuk dengan sabar, bersahabat serta sensitif terhadap kebutuhan para penggunanya.

Semua bentuk layanan yang ada di perpustakaan, keberhasilan transaksinya tidak hanya diukur oleh informasi yang diberikan, tetapi juga oleh pengaruh positif dan negative dari interaksi pemustaka atau staf perpustakaan. Sikap positif dan negative dari pustakawan seperti apa yang diterima oleh pemustaka menjadi faktor yang sangat penting dalam mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan yang diberikan.

Dalam hal komunikasi efektif Allah Swt. Berfirman dalam QS. Thaha ayat 43-44 :

أَذْهَبَ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ ۖ ٣ فَقَوْلًا لَّهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ٤ ٤

Terjemahannya:

*Pergilah kamu berdua kepada Fir'aun karena benar-benar dia telah melampaui batas. Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut.* (Kementerian Agama RI, 2012:314).

Dari ayat tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *Qaulan Layina* berarti pembicaraan yang lemah-lembut, dengan suara yang enak didengar, dan penuh keramahan, sehingga dapat menyentuh hati maksudnya tidak mengeraskan suara, seperti membentak, meninggikan suara. Siapapun tidak suka bila berbicara dengan orang-orang yang kasar. Rasullulah selalu bertuturkata dengan lemah lembut, hingga setiap kata yang beliau ucapkan sangat menyentuh hati siapapun yang mendengarnya. Dalam *Tafsir Ibnu Katsir* disebutkan, yang dimaksud *layina* ialah kata kata sindiran, bukan dengan kata kata terus terang atau lugas, apalagi kasar.

Ayat di atas adalah perintah Allah SWT kepada Nabi Musa dan Harun agar berbicara lemah-lembut, tidak kasar, kepada Fir'aun. Dengan *Qaulan Layina*, hati komunikan (orang yang diajak berkomunikasi) akan merasa tersentuh dan jiwanya tergerak untuk menerima pesan komunikasi kita. Hubungan dari ayat di atas dengan judul penelitian ini adalah peneliti mengambil kata berbicara lemah-lembut. Pustakawan berbicara lemah kepada pemustaka maka akan menghasilkan rasa puas kepada pemustaka.

Pustakawan adalah orang yang bekerja di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok kepegawaian dan ketentuan pelaksanaannya diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 132/KEP/M.PAN/12/2002 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya, menuntut peningkatan kualitas kinerja pustakawan berdasarkan sistem karier dan prestasi kerja dengan prinsip memberikan penghargaan dan sanksi (Perpusnas RI, 2002:2).

Seperti yang diungkapkan oleh Pace (2006:165) menyatakan bahwa kepuasan adalah suatu konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan, jadi kepuasan dalam komunikasi adalah seseorang merasa nyaman dengan pesan-pesan, media dan hubungan-hubungan dalam organisasi.

Menurut Cravens dalam Susilowati (2009:4) menyebutkan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen dan mengembangkan komitmen setiap orang yang berada dalam organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sementara itu untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, seperti



yang disebutkan oleh Susilowati (2006:5), bahwa organisasi pelayanan harus melakukan 4 hal yaitu: 1) mengidentifikasi siapa pelanggannya, 2) memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas, 3) memahami strategi kualitas pelanggan, dan 4) memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya Kotler (2000:42). Perasaan puas ataupun tidak puas tergantung dari hasil yang diberikan. Kepuasan pemakai perpustakaan sangat erat kaitannya dengan kebutuhan informasi yang ingin di dapat. Jika seseorang terpenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan di suatu perpustakaan, maka ia akan merasa puas dan akan memenuhi kebutuhan informasinya di tempat yang sama secara berulang-ulang dan kemungkinan pengguna tersebut akan mengajak orang lain untuk datang ke perpustakaan yang sama. Oleh karena itu pemuasan kebutuhan informasi dan layanan sangat penting untuk mempertahankan pemakai perpustakaan.

Beberapa hasil penelitian mengenai hubungan komunikasi efektif pustakawan dengan kepuasan pemustaka yang dilakukan oleh Hastuti (2016:176) Membangun Kecerdasan Komunikasi dalam Layanan di Perpustakaan. Dengan membangun komunikasi yang cerdas merupakan usaha agar penyampaian pesan dan informasi dapat mencapai tujuan dan sekaligus menjadi sarana untuk mempromosikan produk yang dimiliki. Mengutamakan layanan yang berkualitas adalah sebuah komitmen yang harus dibangun bersama melalui komunikasi yang cerdas antara pustakawan dan pemustaka. Produk yang unggul dan sarana yang lengkap akan lebih sempurna jika dilengkapi dengan pemberian layanan prima. Dengan menerapkan kecerdasan komunikasi dalam layanan di perpustakaan diharapkan pemustaka akan merasa puas

dalam memenuhi kebutuhan keilmuannya. Dengan demikian layanan perpustakaan mencapai hasil yang optimal dan hal ini menjadi salah satu strategi dalam pemasaran perpustakaan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Pradipta (2012:65) konsep diri melalui komunikasi interpersonal dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2016:73) menyatakan bahwa berkomunikasi interpersonal, pengetahuan berperilaku asertif juga merupakan keterampilan yang harus dikuasai oleh pustakawan dalam membina hubungan baik dengan pemustaka dalam upaya memenuhi kepuasan pemustaka terhadap layanan yang kita berikan dan apabila pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik maka pemustaka akan merasakan kepuasan.

Kesenjangan timbul ketika pelayanan yang baik dan efektif pustakawan yang sangat dibutuhkan oleh pemustaka salah satunya melalui kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Padahal diharapkan perpustakaan menjadi sumber belajar masyarakat yang dalam pelayanannya tidak hanya menyediakan bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan namun juga berbagai kegiatan yang bermuara pada pengembangan budaya literasi masyarakat. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dipilih sebagai tempat penelitian karena merupakan pusat perpustakaan yang ada di Sulawesi Selatan. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan fakta bahwa antara pustakawan dengan pemustaka kurang terjalin komunikasi yang efektif. Sebagai contoh, banyak pustakawan yang belum bisa memberikan jaminan kepuasan kepada pemustaka dalam berbagai transaksi seperti peminjaman dan pengembalian buku. Adanya hal ini dilatarbelakangi oleh kurang dimilikinya berbagai kriteria sebagai faktor penunjang kualitas pustakawan dalam memberikan layanan berupa komunikasi efektif kepada pemustaka. Adanya kriteria yang

dimaksud adalah Pemahaman, Kesenangan, Pengaruh, Hubungan, dan Tindakan terhadap kepuasan pemustaka.

Sesuai dengan latar belakang dan pokok permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan yang dapat diteliti secara mendasar dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Komunikasi Efektif Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Bagaimana Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?
3. Seberapa besar Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan?

### **C. Hipotesis**

Penelitian yang merumuskan hipotesis yaitu penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, yang nantinya akan dibuktikan setelah data-data terkumpul semua. Menurut Sugiyono (2010:64) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Dengan melihat rumusan masalah di atas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha : Ada hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

H0 : Tidak ada hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

#### **D. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian**

##### **1. Definisi Operasional**

Untuk menghindari terjadinya kekeliruan penafsiran pembaca terhadap variabel penelitian dalam judul ini, maka penulis memberi pengertian yang diperlukan untuk mendefinisikan variabel tersebut secara operasional sebagai berikut :

- a. Komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang lain yang bisa terlihat dalam proses komunikasi. Komunikasi yang efektif, menurut Stewart L Tubbs dan Sylvia Moss dikutip oleh Rakhmat (1996:34), paling tidak menimbulkan lima hal yaitu : Pemahaman, Kesenangan, Pengaruh, Hubungan, dan Tindakan.
- b. Kepuasan pemustaka dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri pemustaka atau sekelompok pemustaka yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka dalam

perpustakaan dapat dilihat dari segi pelayanan yang diberikan kepada pemustaka oleh pustakawan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dipahami bahwa definisi operasional yang dimaksud yaitu komunikasi yang baik, hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh pustakawan yang dinilai atau dirasakan pemustaka dari segala bentuk yang didapatkan.

## 2. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, adapun ruang lingkup penelitian yaitu terfokus untuk melihat ada atau tidak adanya hubungan komunikasi efektif pustakawan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang meliputi: Pemahaman, Kesenangan, Pengaruh, Hubungan, dan Tindakan. Objek dalam penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

## E. *Kajian Pustaka*

Menurut pengetahuan penulis sejauh ini belum ada tulisan yang khusus membahas tentang judul yang penulis angkat “Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”. Oleh karena itu, penulis berusaha mengangkat judul yang belum pernah dibahas khusus, dalam penelitian ini terdapat referensi buku yang membahas tentang komunikasi dan perpustakaan, diantaranya:

1. *Komunikasi Efektif* oleh Muliwana (2008), yang membahas tentang komunikasi efektif yang dapat membantu dalam mengetahui komunikasi efektif yang sebenarnya.

2. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan* oleh Yusuf (2013), yang membahas tentang komunikasi yang baik di dalam perpustakaan.
3. *Antologi Kepustakawanan Indonesia* oleh Sudarsono (2006), yang membahas tentang kinerja pustakawanan di dalam perpustakaan.

#### **F. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui Komunikasi Efektif Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
- b. Untuk mengetahui Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.
- c. Untuk mengetahui Seberapa besar Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

##### **2. Manfaat Penelitian**

###### **a. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan masukan bagi pihak perpustakaan dalam hal ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dalam pengambilan kebijakan dan program di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

###### **b. Manfaat Ilmiah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu perpustakaan serta menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya.



### ***G. Sistematika Penulisan***

Skripsi ini terdiri dari lima bab, tiap bab dibahas dalam beberapa sub bab. Secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bab satu berisi pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, hipotesis, definisi operasional dan ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab dua berisi tinjauan teoritis tentang Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di perpustakaan, didalamnya membahas tentang komunikasi efektif pustakawan, kepuasan pemustaka, komunikasi, efektivitas, pustakawan dan kerangka konsep.

Bab tiga berisi tentang metodologi penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian diantaranya gambaran umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan tentang sejarah singkat berdirinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrument penelitian, dan teknik pengolahan dan analisis data.

Bab empat berisi hasil penelitian dan pembahasan, penjelasan tentang hasil penelitian dan pembahasan berupa deskripsi data dan analisa data.

Bab lima merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan implikasi penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### ***A. Komunikasi Efektif Pustakawan***

##### **1. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi antarmanusia merupakan kajian integral dalam aktivitas kehidupan manusia. Keseharian kehidupan manusia melakukan kegiatan komunikasi dengan lingkungan sosialnya menggunakan komunikasi verbal maupun nonverbal. Komunikasi antarmanusia ini berlangsung dalam konteks sosial dalam memahami komunikasi.

Batasan “komunikasi” berasal dari bahasa Latin, “*communis*”, yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Akar katanya “*communis*” adalah “*communico*” yang artinya berbagi. Komunikasi juga berasal dari kata “*communication*” atau “*communicare*” yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Berarti bahwa komunikasi dalam prosesnya melibatkan Komunikasi sebagai kata kerja (*verb*) dalam bahasa Inggris, “*communicate*”, berarti (1) untuk bertukar pikiran-pikiran, perasaan-perasaan dan informasi; (2) untuk membuat tahu; (3) untuk membuat sama; dan (4) untuk mempunyai sebuah hubungan yang simpatik. Sedangkan dalam kata benda (*noun*), “*communication*”, berarti : (1) pertukaran simbol, pesan-pesan yang sama, dan informasi; (2) proses pertukaran diantara individu-individu melalui simbol-simbol yang sama; (3) seni untuk

mengekspresikan gagasan-gagasan, dan (4) ilmu pengetahuan tentang pengiriman informasi Stuart dalam Vardiansyah (2004:3).

Komunikasi pada hakikatnya adalah sebuah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Konsepsi komunikasi menurut Effendy (1994:74), komunikasi terdiri dari dua aspek, *pertama*, isi pesan (*the content of the message*) lalu *kedua*, lambang (*symbol*). Komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang berupa simbol diterima komunikan yang berlangsung setiap saat dalam lingkungan sosial.

Hal ini mengungkapkan bahwa manusia tidak bisa untuk tidak berkomunikasi, karena manusia merupakan makhluk yang dikodratkan untuk hidup berkomunikasi. Masih dalam lingkungan bermasyarakat oleh Berlo dikutip oleh Cangara (2014:3), secara ringkas menjelaskan bahwa komunikasi sebagai instrumen dari interaksi sosial berguna untuk mengetahui dan memprediksi setiap orang lain, juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat. Seperti ditegaskan West & Turner (2007:54), komunikasi merupakan *a social process in which individuals employ symbols to establish and interpret meaning in their environment*, atau komunikasi merupakan proses dimana individu berbagi dan menginterpretasi makna dalam lingkungan. Dengan demikian, komunikasi jelas tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat dalam lingkungan sosial.

Penjelasan ini didukung oleh Lasswell & Steven dalam Cangara (2014:14) bahwa komunikasi terjadi kapan saja, suatu organisme memberi reaksi terhadap suatu

objek atau stimuli, apakah itu berasal dari seseorang atau lingkungan sekitar. Hovalnd, Janis & Kelly dalam Cangara (2014:14) juga membuat definisi komunikasi sebagai berikut ini: “*Communication is the process by which an individual (the communicator) transmit stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals (the audience).*”

Definisi ini hampir sama dengan definisi yang dibuat oleh para sarjana komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antarmanusia (*human communication*) yakni “komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan: (1) membangun hubungan antar sesama manusia; (2) melalui pertukaran informasi; (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain; (4) serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu” Cangara (2014:24).

Definisi lain yang dikembangkan oleh *National Association Communication* (NCA, 2002), menyatakan bahwa : “*Communication as the process through which people use messages to generate meanings within and across contexts, cultures, channels, and media. This definition highlights the five features that characterize communication*”. (McCornack, 2010).

Definisi komunikasi sebagai proses di mana orang menggunakan pesan untuk menghasilkan makna dalam dan lintas konteks, budaya, saluran, dan media. Definisi ini menyoroti 5 (*lima*) fitur yang menjadi ciri komunikasi. *Pertama*, komunikasi adalah suatu proses. Artinya, komunikasi melalui serangkaian waktu dan tindakan yang saling berhubungan yang dilakukan oleh partisipan. *Kedua*, partisipan yang

terlibat dalam komunikasi (komunikator) menggunakan pesan untuk menyampaikan makna. Sebuah pesan adalah "paket" informasi yang dipertukarkan selama komunikasi. *Ketiga*, komunikasi yang terjadi tampaknya konteks tak berujung, atau situasi, yang dipengaruhi sejumlah faktor yang mempengaruhinya seperti seberapa banyak waktu yang dimiliki, berapa banyak orang yang ada disekitarnya, dan apakah pengaturan pribadi atau profesional yang mempengaruhi bagaimana berkomunikasi, *keempat*, orang berkomunikasi melalui berbagai saluran. Saluran adalah dimensi sensorik yang digunakan komunikator untuk mengirimkan informasi dan *Kelima*, untuk mengirimkan informasi, komunikator menggunakan berbagai media atau alat untuk bertukar pesan, termasuk e-mail, pesan teks, dan posting facebook, serta tatap muka percakapan, video conferencing, panggilan telepon, dan catatan tulisan tangan atau surat.

Simpulan definisi komunikasi berarti bahwa komunikasi menafsirkan lambang atau simbol yang mengandung perasaan dan pikiran komunikator. Komunikasi adalah pertama, dalam prosesnya melibatkan pertukaran simbol atau tanda baik verbal maupun nonverbal, kedua, adanya kebersamaan antara pengirim dengan penerima pesan. Proses yang dinamis yang secara berkesinambungan mengubah pihak-pihak yang berkomunikasi. Berdasarkan pandangan ini, maka orang-orang yang berkomunikasi dianggap sebagai komunikator yang secara aktif mengirimkan dan menafsirkan pesan. Selanjutnya, komunikasi berorientasi pada adanya kesamaan dalam memaknai suatu simbol dengan tujuan menciptakan

hubungan kebersamaan, keakraban atau keintiman antara pihak-pihak yang melakukan kegiatan komunikasi.

Selanjutnya, keberhasilan dalam berkomunikasi menurut Wilbur Schramm menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni perpaduan pengalaman dan pengertian yang diperoleh komunikan. Kemudian Schramm juga menambahkan, bahwa komunikasi akan berjalan lancar apabila bidang pengalaman komunikator sama dengan dengan bidang pengalaman komunikan Effendy (1994:34).

## **2. Efektivitas**

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditemukan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat soewarno yang mengatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Bernard, (1992:207).

Menurut Cambel (1989:121), Pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah :

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat input dan output
5. Pencapaian tujuan menyeluruh



Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerjayang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya Cambel (1989:47). Sementara itu, menurut Richard, efektivitas merupakan suatu tingkatan kemampuan organisasi untuk dapat melaksanakan seluruh tugas-tugas pokoknya atau pencapaian sasarannya.

Efektivitas dalam dunia riset ilmu-ilmu social dijabarkan dengan penemuan atau produktivitas, dimana bagi sejumlah sarjana social efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas pekerjaan atau program kerja. Dari pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan pengertian efektivitas, yaitu keberhasilan suatu aktivitas atau kegiatan dalam mencapai tujuan (sasaran) yang telah ditentukan sebelumnya.

Mengingat keanekaragaman pendapat mengenai sifat dan komposisi dari efektivitas, maka tidaklah mengherankan jika terdapat sekian banyak pertentangan pendapat sehubungan dengan cara meningkatnya, car mengatur dan bahkan cara menentukan indicator efektivitas, sehingga, dengan demikian akan lebih sulit lagi bagaimana cara mengevaluasi tentang efektivitas.

Pengertian yang memadai mengenai tujuan ataupun sasaran organisasi, merupakan langkah pertama dalam pembahasan efektivitas, dimana seringkali berhubungan dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam usaha mengukur efektivitas yang pertama sekali adalah memberikan konsep tentang efektivitas itu sendiri.

Dari beberapa uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan, serta meraih keberhasilan maksimal.

### **3. Pustakawan**

Sumber Daya manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (non material / non finansial) didalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik (*real*) dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi Nawawi (1998:40). Maju mundurnya perpustakaan ditentukan oleh sumber daya manusianya itu sendiri. Perpustakaan yang dikelola dengan sumber daya manusia yang profesional mampu menghasilkan out put yang bagus. Perpustakaan akan maju dan berkembang sesuai yang diharapkan oleh banyak pihak.

Sumber daya manusia di perpustakaan adalah pustakawan dan tenaga staff di perpustakaan tersebut. Menurut UU no 43 tahun 2007 disebutkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Pustakawan adalah sesorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada mesyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan (kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia). Dengan kata lain pustakawan atau librarian adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus,

seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal. Pustakawan ini orang yang bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan.

Ada 6 aspek sebagai faktor penyebab rendahnya penguasaan teknologi oleh pustakawan, yaitu peraturan terhadap angka kredit, Sikap pustakawan, Kemampuan pustakawan, Rancangan program aplikasi, Materi pendidikan kepustakawanan, Organisasi profesi Koeswara (1998:171).

Pustakawan di manapun, bahkan di tingkat internasional, merupakan profesi yang memiliki citra yang kurang diapresiasi. Kondisi tersebut sedikit banyak dipengaruhi oleh kelemahan-kelemahan yang ada dalam diri pustakawan, sekaligus dalam lembaganya.

Perkembangan dunia kepustakawanan sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang pesat. Dunia kepustakawanan yang dahulu manual dan bersifat konvensional, saat ini dengan peralatan komputer dan perangkat lunak yang canggih, pekerjaan perpustakaan menjadi otomatis, inovatif, dan modern. Pada umumnya banyak literatur tentang kepustakawanan menyebutkan bahwa perubahan sifat pekerjaan rutin perpustakaan adalah dari mekanis ke organis. Sifat organis yang dimaksud dalam konteks kepustakawanan ini adalah bahwa pekerjaan perpustakaan lebih fleksibel dan berorientasi kepada pengguna.

Mitos tentang perpustakaan yang hingga kini masih ada adalah bahwa perpustakaan adalah gudang buku, dan pustakawannya disebut juga sebagai penjaga gudang, yang pekerjaannya membuat klasifikasi, melabel punggung buku, menyusunnya di rak. Dengan munculnya teknologi informasi dan komunikasi yang serba canggih pada abad ini, muncul mitos baru yaitu Perpustakaan Digital. Kita membaca e-book kapan dan di mana saja, dan gedung perpustakaan bukan lagi

‘gudang’ tempat penyimpanan buku, sebab semua koleksi akan disimpan di dalam komputer. Komputer dengan fasilitas internet akan menggantikan perpustakaan konvensional.

Peningkatan mutu sumber daya manusia dalam perpustakaan sangat diperlukan untuk berkembang kearah yang lebih maju. Pustakawan harus mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Pelatihan itu dapat berupa seminar, magang maupun pelatihan khususnya dalam hal teknologi. Profesionalisme pustakawan dapat menjadi indikator dalam peranan pendidikan di Indonesia pada umumnya.

Menjadi pustakawan yang ideal adalah tuntutan jika kita ingin dikatakan sebagai seorang profesional dan tentunya yang sesuai dengan standar profesi itu sendiri. Namun terkadang di lapangan banyak dijumpai para pustakawan masih belum menunjukkan sikap dan kompetensi yang memadai. Di mana pengetahuan, sikap, dan keterampilan masih jauh dari harapan sebagai pustakawan yang ideal.

Membangun pustakawan yang ideal bisa kita ibaratkan seperti akan membangun sebuah rumah maka, yang pertama adalah fondasi yang kuat, tiang-tiang pemancang, tembok, pintu, jendela dan atap sebagai penopangnya. Demikian juga dengan profesi pustakawan, banyak unsur yang harus dibangun oleh pustakawan. Dalam perpustakaan ada unit kerja seperti pengadaan, pengolahan bahan pustaka, dan pelayanan atau jasa pembaca sesungguhnya adalah cerminan dari unit rumah yang akan kita bangun dari satu kesatuan yang utuh dari kerja seorang pustakawan.

Kita sebagai pustakawan seharusnya bisa menguasai seluruh aspek pekerjaan yang ada pada unit-unit bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi. Tidaklah adil kalau seorang pustakawan hanya bisa menguasai bidang pekerjaan unit tertentu

saja. Sungguh sangat disayangkan manakala ada seorang pustakawan ketika sudah menjelang pensiun atau sudah pensiun hanya bisa melakukan pekerjaan seperti penelusuran, shelving, label, atau ngentri saja. Ironisnya pemandangan seperti ini sudah tidak asing lagi bagi kita.

Dapat dibayangkan apabila kita mengaku seorang pustakawan kemudian di suatu saat ada teman atau instansi membutuhkan pertolongan tenaga kita untuk mengelola perpustakaan di rumah atau di kantornya, kemudian kita dengan ringan kata mengatakan “tidak bisa” lantaran tidak siap untuk mengerjakannya.

Perlu diingat bahwa profesi pustakawan sebetulnya tidaklah berbeda dengan profesi-profesi lain seperti guru, dosen, bidan, dokter, atau yang lain karena profesi pustakawan sekarang sudah mulai dikenal dan diakui di masyarakat dan negara kita.

#### 1. Pengertian Komunikasi Pustakawan

Komunikasi pustakawan terdiri dari dua suku kata, komunikasi dan pustaka, kedua suku kata ini memiliki arti yang berbeda, akan tetapi memiliki hubungan yang sangat erat antara kedua suku kata tersebut. Jikalau dalam perpustakaan tidak ada komunikasi, perpustakaan tidak dapat berjalan sebagai mana mestinya, karenanya perpustakaan sangat bergantung dengan ilmu komunikasi.

Komunikasi dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata latin *communcatio*, dan berasal dari kata *communis* yang berarti sama, maksudnya sama makna, Effendy (2011:9). Kalau ada dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, komunikasi berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dibicarakan. Kesamaan bahasa dipergunakan dalam percakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Dengan kata lain, mengerti bahasa saja belum tentu mengerti makna dalam percakapan tersebut.

Tubbs dan Moss mendefinisikan komunikasi sebagai “proses penciptaan makna antara dua orang (komunikator dan komunikan) atau lebih, sedangkan Gudykunst dan Kim mendefinisikan komunikasi (antarbudaya) sebagai proses transaksional, simbolik yang melibatkan pemberian makna antara orang-orang (dari budaya yang berbeda), Deddy (2007:65). Meskipun komunikasi menyangkut tentang perilaku manusia, tetapi tidak semua perilaku manusia itu adalah komunikasi, tergantung yang memahami makna dari komunikasi tersebut. Sadar atau tidak sebagian besar dalam kehidupan kita ini diisi oleh komunikasi. Sejak bangun tidur hingga kembali keperaduan kita melakukan komunikasi. Kita berkomunikasi dengan diri kita sendiri (*personal communication*), dengan orang lain, (*interpersonal communication*), di dalam suatu kelompok (*group communication*), dalam suatu organisasi (*organization communication*), di tengah masyarakat luas (*social communication*). Kita berkomunikasi dengan begitu banyak orang yang berlatar belakangnya secara geografis, demografis dan psikografis, Hammad (2010:7).

Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antar manusia, media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah pancaindera manusia seperti mata dan telinga. Pesan-pesan yang diterima pancaindera selanjutnya diproses dalam pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan, Hafied (2006:119).

Disadari atau tidak dengan perkembangan akal manusia dari hari ke hari terus menemukan inovasi-inovasi baru. Sehingga media yang sangat terbatas berupa alat panca indra seperti disebut di atas, di bantu oleh media teknologi berupa media cetak dan media elektronik, yang menjadikan dunia ini hampir-hampir tidak ada tabir lagi, tinggal tekan tombol maka muncul berbagai informasi apa yang di inginkan

(internet), baru saja terjadi konflik di Maluku misalnya, beberapa detik kemudian sudah muncul di berbagai media seperti TV, radio atau media yang lainnya, begitulah perkembangan media teknologi yang sangat canggih.

Sedangkan perpustakaan adalah biasa dipahami banyak orang, sekumpulan buku-buku yang tersusun disejumlah rak-rak sesuai dengan koleksinya. Buku-buku yang berisi berbagai informasi yang diperlukan pengguna jasa pustaka. Ditambah lagi dengan petugas-petugas perpustakaan dengan berbagai keterampilan yang mereka miliki (pustakawan). Perpustakaan sebagai suatu lembaga bertugas melayani pengguna jasa pustaka dan sangat membutuhkan pustakawan yang memiliki kesiapan dan berbagai keterampilan, sikap dan tingkah laku dalam menghadapi jasa pustaka.

Dengan demikian, batas perpustakaan ialah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Dalam pengertian buku dan terbitan lainnya termasuk di dalamnya semua bahan cetak (buku, majalah, laporan, pamphlet, proseding, manuskrip dan lain-lain).

Komunikasi pada perpustakaan dapat dilihat beberapa masalah, adalah: masalah teknis, semantic, dan efektivitas dalam transfer berita. Masalah teknis menyangkut teknis pengiriman beritan dan masalah semantic masalah pengertian berita. Sedangkan masalah efektivitas menyangkut seberapa jauh efektivitas pengiriman berita. Dengan demikian timbulnya masalah tersebut maka timbullah usaha untuk memecahkan masalah komunikasi melalui kajian teoretis maupun eksperimental, Sulisty basuki (1997:12).

Dari pengetahuan tersebut di atas dapatlah dipahami bahwa perpustakaan memiliki tenaga-tenaga ahli seperti pustakawan. Pustakawan harus memiliki berbagai keterampilan ahli, terutama keterampilan dibidang komunikasi. Komunikasi pada perpustakaan tidak berlebihan jika saya katakan wajib dikuasai oleh petugas-petugas pustaka, guna untuk pelayanan prima bagi pemakai jasa pustaka.

## 2. Pentingnya Komunikasi Bagi Pustakawan

Komunikasi merupakan bagian penting dalam keberlangsungan sebuah lembaga organisasi (Hubungan organisasi dengan komunikasi, William dalam bukunya, *Communcation and Organizational Behavior*, menyatakan, “*Organization consists of a number of people; it involves interdependence; interdependence alls for coordination*”. Organisasi terdiri atas sejumlah orang; ia melibatkan keadaan saling bergantung, kebergantungan memerlukan koordinasi, koordinasi mensyaratkan komunikasi Oleh karena itu, kata William, komunikasi adalah suatu sine qua non bagi organisasi), termasuk lembaga dalam perpustakaan. Tanpa adanya komunikasi, maka kerja sama dalam sebuah organisasi tidak dapat dilakukan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi dalam perpustakaan. Karena jasa dasar yang harus dilakukan setiap jenis perpustakaan adalah, pemberian informasi, penyediaan informasi khusus, bantuan dalam penelusur dokumen, bantuan dalam menggunakan katalog, bantuan menggunakan buku referensi. Begitu besar beban dan tanggung jawab seorang pustakawan, maka pelayanan yang prima merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan kegiatan perpustakaan. Pelayanan prima tidak terjadi begitu saja, pelayanan prima tidak terlepas dari latar belakang pendidikan, dan kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi.



Keterampilan komunikasi harus dimiliki oleh pustakawan untuk meningkatkan kepuasan para pengguna jasa pustaka. Karena perpustakaan harus menciptakan pelayanan prima yang pada akhirnya tercipta citra yang positif pada perpustakaan. Apabila mahasiswa memiliki pemikiran yang positif terhadap layanan perpustakaan maka dengan sendirinya mereka akan selalu memanfaatkan semua jenis layanan perpustakaan khususnya adalah layanan sirkulasi. Kegiatan memanfaatkan buku-buku yang ada di perpustakaan berarti wujud perilaku mahasiswa yang positif dalam menambah wawasan atau pengetahuannya karena perpustakaan merupakan sumber informasi dan ilmu pengetahuan. Alasan ini sejalan dengan pendapat Martono (1987:34) bahwa dalam perpustakaan terdapat berbagai disiplin ilmu dan bagi yang ingin menggali kekayaan bahan pustaka adalah dengan mengunjungi perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dan mempelajarinya kemudian mengamalkan isi informasi yang dibaca. Lebih lanjut Martono (1987:37) berpendapat bahwa di perpustakaan dan atas jasa perpustakaan, seseorang dapat memilih manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan, oleh sebab itu perpustakaan juga berperan sebagai kancha studi, kancha penelitian, dan ajang konsultasi berbagai disiplin ilmu.

Adanya pemikiran positif terhadap layanan perpustakaan, salah satunya keberhasilan pustakawan berkomunikasi dengan baik dengan pengguna jasa pustaka, dan hal ini dapat menjamin efektivitas belajar, sebaliknya rendahnya kemampuan berkomunikasi oleh pustakawan akan menimbulkan akan mengurangi efektivitas belajar. Dengan belajar yang efektif diharapkan perolehan hasil belajar setiap mata kuliah dapat maksimal. Dengan demikian dapat diduga ada hubungan positif yang signifikan antara sikap terhadap layanan perpustakaan dan kebiasaan belajar dengan hasil belajar mahasiswa.

#### **4. Komunikasi dalam Layanan Perpustakaan**

Dalam rangka meningkatkan layanan kepada pelanggan atau pengguna, kemampuan komunikasi menjadi hal penting dalam organisasi yang bergerak dalam bisnis layanan jasa. Seperti halnya perpustakaan yang merupakan lembaga nirlaba dibidang layanan jasa informasi, kemampuan dan keterampilan komunikasi sangat penting untuk mendukung kegiatan layanan . Kecerdasan komunikasi merupakan kemampuan dalam menyampaikan pesan yang disertai dengan motivasi dan kesadaran diri untuk memberikan suatu layanan pada pelanggan. Kecerdasan komunikasi dalam layanan perpustakaan dapat diaplikasikan dengan menerapkan beberapa prinsip komunikasi seperti yang diungkapkan oleh Ellys Lestari Pembayun (2012 : 41) dalam kegiatan pelayanan agar dapat mencapai layanan yang optimal. Prinsip berikut ini menurut penulis sangat tepat jika diimplementasikan dalam kegiatan layanan di perpustakaan

#### **5. Komunikasi Efektif Pustakawan**

Komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang lain yang bisa terlihat dalam proses komunikasi. Tujuan Komunikasi Efektif sebenarnya adalah memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi informasi dan penerima informasi sehingga bahasa yang digunakan oleh pemberi informasi lebih jelas dan lengkap, serta dapat dimengerti dan dipahami dengan baik oleh penerima informasi, atau komunikan. Tujuan lain dari Komunikasi Efektif adalah agar pengiriman informasi dan umpan balik atau feed back dapat seimbang sehingga tidak terjadi monoton. Selain itu komunikasi efektif dapat melatih penggunaan bahasa nonverbal secara baik.

Menurut Larson dan Knapp di kutip oleh Abidin (2013:6) mengatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (*accuracy*) yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dan komunikan dalam setiap komunikasi. Komunikasi yang lebih efektif terjadi apabila komunikator dan komunikan terdapat persamaan dalam pengertian, sikap dan bahasa. Komunikasi dapat dikatakan efektif apa bila komunikasi yang dilakukan dimana :

1. Pesan dapat diterima dan dimengerti serta dipahami sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya.
2. Pesan yang disampaikan oleh pengirim dapat disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti dengan perbuatan yang diminati oleh pengirim.
3. Tidak ada hambatan yang berarti untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.

Komunikasi yang efektif, menurut Tubbs dan Moss dikutip oleh Rakhmat (1996:34), paling tidak menimbulkan lima hal yaitu : Pemahaman, Kesenangan, Pengaruh, Hubungan, dan Tindakan.

#### 1. Pemahaman

Pengertian artinya penerimaan yang cermat dari sisi stimuli seperti yang dimaksud oleh komunikator. Kegagalan menerima isi pesan secara cermat disebut kegagalan komunikasi primer (*primary breakdown in communication*). Perlu pemahaman mengenai psikologi pesan dan psikologi komunikator untuk menghindari hal tersebut.

#### 2. Kesenangan

Tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan informasi dan membentuk pengertian. Adapula komunikasi yang lazim disebut komunikasi fatis

(*phatic communication*) yang dimaksudkan untuk menimbulkan kesenangan. Komunikasi inilah yang menjadikan hubungan kita hangat, akrab, dan menyenangkan. Dalam hal ini kita perlu mempelajari psikologi tentang system komunikasi interpersonal.

### 3. Pengaruh

Bisa dikatakan bahwa komunikasi yang kita jalin kebanyakan adalah untuk saling mempengaruhi satu sama lain. Komunikasi membahasakannya dengan, komunikasi persuasive. Komunikasi ini memerlukan pemahaman tentang faktor-faktor pada diri komunikator, dan pesan yang menimbulkan efek pada komunikan. Persuasif sendiri didefinisikan sebagai proses mempengaruhi pendapat, sikap, dan tindakan orang dengan manipulasi psikologis sehingga orang tersebut bertindak seperti atas kehendaknya sendiri.

### 4. Hubungan

Sebagai makhluk sosial yang tak pernah bisa sendiri dalam kehidupannya, manusia mempunyai daftar kebutuhan sosial yang akan menumbuhkan dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang lain dalam hal interaksi dan asosiasi (*inclusion*), pengendalian dan kekuasaan (*control*), dan cinta serta kasih sayang (*affection*). Kebutuhan sosial ini hanya bisa dipenuhi dengan komunikasi interpersonal yang efektif.

### 5. Tindakan

Menimbulkan tindakan nyata memang indikator yang baik untuk mengukur seberapa besar efektivitas yang terjalin selama komunikasi berlangsung karena untuk menimbulkan tindakan, kita harus berhasil terlebih dahulu menanamkan pengertian, membentuk dan mengubah sikap atau menumbuhkan

hubungan yang baik. Tindakan adalah hasil kumulatif seluruh proses komunikasi. Hal ini bukan saja memerlukan pemahaman tentang seluruh mekanisme psikologis yang terlibat dalam proses komunikasi, tetapi juga factor-faktor yang mempengaruhi perilaku

### **B. Kepuasan Pemustaka**

Yang dimaksud dengan kepuasan pemustaka disini adalah bagaimana cara pustakawan dalam melayani pemustakanya, baik itu dari segi kualitas layanan, alur yang diberikan dan fasilitas yang diberikan kepada pemustaka.

Kepuasan adalah suatu keadaan kesenangan disebabkan seseorang telah mencapai suatu tujuan atau sarana Chaplin (1993:54). Pemustaka adalah orang yang menggunakan fasilitas-fasilitas perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya (*Dictionary of Library Science, Information, and Documentation, 1976:200*).

Kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan mudah, murah tepat dan cepat, kualitas koleksi, kesediaan alat temu kembali dan waktu layanan. Sedangkan kualitas layanan dipengaruhi empati, daya tangkap, jaminan, system layanan, tata letak, kelengkapan koleksi dan keandalan Lasa (2009:155).

Applegate (1997:200) mendefinisikan kepuasan pengguna adalah reaksi pribadi, emosional seseorang terhadap layanan atau produk perpustakaan. Bitner dan Hubbert (1994:76) mendefinisikan kepuasan pengguna terdiri dari pengguna yang

puas atau tidak puas terhadap layanan perpustakaan dan berdasarkan semua pertemuan dan pengalaman dengan organisasi tertentu.

Lekader, seperti dikutip oleh Chua, Menthol dan Kua (2004:2) mengatakan bahwa kepuasan merupakan fenomena linguistic, pernyataan lisan maupun tulisan dari pemakai. Pernyataan ini tidak membutuhkan bukti objektif. Selanjutnya dikatakan pula bahwa kepuasan pemakai adalah pengalaman menyeluruh pemakai dengan organisasi pemberi layanan yang kemudian mereka menyatakan sebagai kepuasan.

Menurut Tjiptono (1995:31) adalah respon pemakai pada evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pengguna. Adapun wujud dari reaksi itu dapat berupa tanggapan seseorang yang merasa puas atau tidak puas terhadap sesuatu yang timbul dari perpustakaan. Biasanya reaksi emosional itu tidak begitu lama, misalnya pemakai akan merasa tidak puas (kecewa) jika mereka menghadapi pencarian koleksi yang tidak sesuai dengan kebutuhannya. Begitu juga pemakai akan merasa tidak puas jika sekitar kepuasannya sikap dari pustakawan tidak ramah. Sebaliknya pemustaka merasa puas atau bahkan sangat puas apabila yang mereka harapkan sesuai atau melebihi dari permintaan yang dia ajukan.

Dari beberapa definisi maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah reaksi emosional yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang atas pengalamannya memanfaatkan layanan. Perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan sebenarnya yang dinyatakan secara lisan maupun tulisan. Pernyataan ini sifatnya subjektif, berbeda antara orang yang satu dengan yang

lain sesuai dengan pengalaman masing-masing. Kepuasan muncul diakibatkan adanya faktor yang mendukung proses pencapaian kepuasan tersebut.

Kepuasan pemustaka di dalam mendapatkan layanan perpustakaan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu mutu dan jumlah koleksi, pelayanan, tenaga pustakawan dan sarana dan prasana. Ada dua pendekatan untuk menilai kepuasan pemustaka. Yang pertama, pemustaka sebagai objek kajian dan pendapat mereka dijadikan ukuran kepuasan. Yang kedua, kepuasan pemustaka secara tidak langsung diukur dengan menggunakan sejumlah indikator tertentu yang menentukan tingkat kinerja perpustakaan, tingkat kepuasan diasumsikan menjadi sebanding dengan tingkat kinerja perpustakaan tersebut Niyosenga (1996:225).

Telah diungkapkan di atas bahwa kepuasan pemustaka erat kaitannya dengan konsep kebutuhan. Tujuan utama diadakan perpustakaan adalah untuk mengetahui kebutuhan informasi pemustakanya.

Menurut Liliweri (1976: 13) dalam bukunya komunikasi antar pribadi mengutip pendapat Devito mengungkapkan banyak dimensi mutu pelayanan yang dikembangkan dengan menggunakan metode *Servqual* (*Short for service quality*) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, diantaranya ada 5 dimensi mutu untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu: Cepat tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Penampilan fisik dan petugas perpustakaan (*Tangibles*), Empati (*Emphaty*) dan Keterampilan, pengetahuan dan kehandalan (*Reliability*). Masing-masing dimensi mutu dari metode *servqual* mempunyai korelasi yang cukup kuat dengan kepuasan.

### **1. Cepat tanggap (*Responsiveness*)**

Adalah kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pengunjung, kemampuan memberikan informasi dan tindakan cepat tanggap. Meilinasari (2002) dan Hamdanah (2012). Menurut Parasuraman dalam Yanuarti (2011) dimensi ketanggapan merupakan dimensi mutu pelayanan yang menggambarkan kemauan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Menjawab pertanyaan konsumen, memberikan informasi dan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan.

### **2. Jaminan (*Assurance*)**

Berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, keterampilan staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman para pelanggan. Meilinasari (2002) dan Hamdanah (2012). Menurut Parasuraman yang dikutip Yanuarti (2011) dimensi jaminan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Menurut Munijaya (2004) kriteria ini berhubungan dengan pengetahuan petugas dan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan petugas. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa bebas dari resiko. Dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.

### **3. Bukti Langsung (*Tangibles*)**

Adalah kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, penataan eksterior dan interior ruangan, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan, kerapian dan kebersihan penampilan petugas. Meilinasari (2002) dan Hamdanah (2012). Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Yanuarti (2011) bukti langsung



merupakan penampilan fisik yang dapat diamati seperti gedung, ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruang, kelengkapan alat, dan penampilan karyawan. Bukti langsung merupakan dimensi mutu yang digunakan dalam menilai kepuasan pemustaka. Mutu pelayanan dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna dengan tersedianya fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai Munijaya (2011).

#### **4. Empati (*Empaty*)**

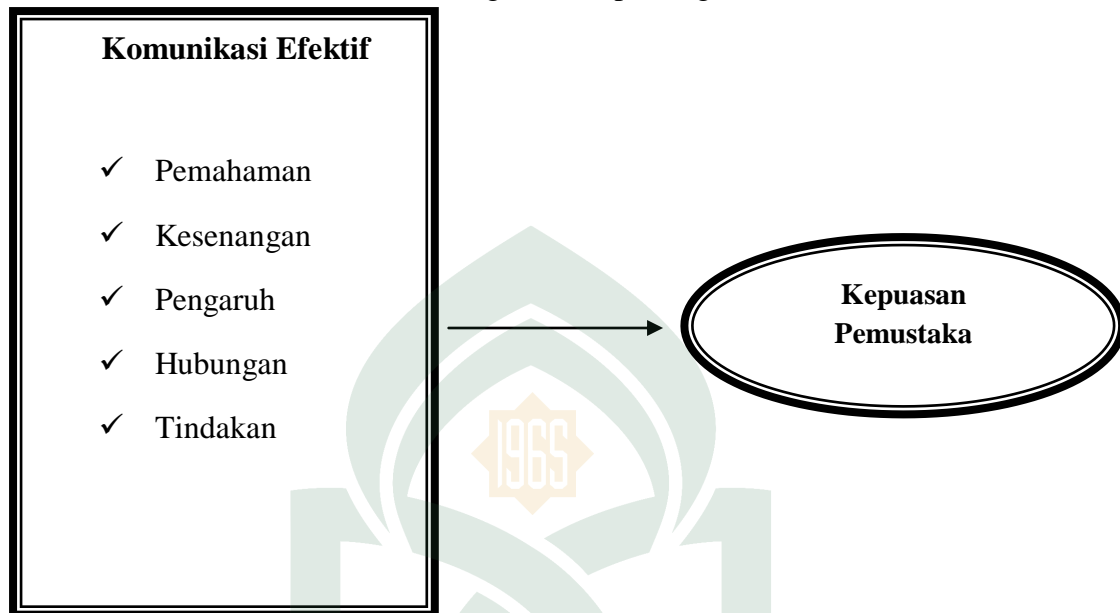
Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian petugas perpustakaan, yaitu memberikan perhatian secara khusus terhadap pemustaka. Meilinasari (2002) dan Hamdanah (2012). Menurut Parasuraman yang dikutip Yanuarti (2011) empati merupakan dimensi mutu yang meliputi perhatian, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### **5. Keterampilan, pengetahuan, kehandalan (*Reliability*)**

Adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tempat waktu sesuai yang ditawarkan, yaitu prosedur penerimaan pemustaka, pelayanan dan jadwal pelayanan. Meilinasari (2002) dan Hamdanah (2012). Menurut Parasuraman yang dikutip Yanuarti (2011) dimensi keandalan merupakan dimensi mutu pelayanan yang menunjukkan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memuaskan, terpercaya dan akurat, konsisten. Kinerja petugas harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan. Dari kelima dimensi mutu pelayanan, dimensi keandalan dinilai paling penting oleh para pelanggan yang mengkonsumsi produk jasa.

### C. Kerangka Konsep

Peneliti merumuskan kerangka konsep sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Konsep Penelitian

Ket :



= Variabel *Independent*



= Variabel *Dependent*

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### ***A. Jenis Penelitian***

Penelitian ini adalah penelitian hubungan (penelitian asosiatif), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Mathar (2013: 17) penelitian kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggunakan pendekatan kalkulasi angka-angka (*numeric*). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian statistik deskriptif menurut Sugiyono (2014: 21) merupakan jenis penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya Lokasi dan Waktu Penelitian.

Selanjutnya Bryman dalam Pendit (2003: 195) menambahkan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang mengandung upaya mengumpulkan data numeric dan menggunakan logika deduktif dalam pengembangan dan pengujian teorinya sebagaimana umumnya digunakan dalam ilmu pasti alam dan ilmu sosial positifis yang memiliki pandangan tentang semua fenomena sebagai sesuatu yang objektif.

##### ***B. Lokasi dan Waktu Penelitian***

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak di Jalan Sultan Alauddin Km. 7 Tala'Salapang Makassar. Adapun waktunya penelitian yaitu 2 (dua) minggu pada tanggal 16 Maret 2017 sampai 29 Maret 2017. Alasan penulis meneliti di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan adalah untuk mengetahui seberapa besar hubungan komunikasi efektif pustakawan dengan kepuasan pemustaka.

## **1. Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan pada mulanya merupakan Taman Baca, tahun 1950 menjadi perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Budaya yang dipimpin oleh Y.E. Tatengkeng bertempat di Benteng Fort Rotterdam Ujung Pandang. Pada tahun 1961 Perpustakaan Negara dibawah pimpinan Kepala Biro Perpustakaan yang bertempat di Gedung Mulo. Pada tahun 1978 Meatri P&K dengan surat keputusan No. 0199/0/1978 berubah nama menjadi Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Budaya Sulawesi Selatan yang diperkuat dengan surat keputusan Menteri P&K tentang aturan pelaksanaan surat keputusan tersebut pada tanggal 23 Juni 1978 No. 095/1979. Pada tanggal 01 Agustus 1985 kantor Perpustakaan Wilayah pindah ke gedung baru di Jl. Slt. Alauddin Km. 7 Tala'Salapang. Pada tahun 1989, Keputusan Presiden No. 11 tahun 1989 tanggal 06 Maret 1989 dibentuklah Perpustakaan Nasional RI sebagai Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang bertanggung jawab langsung ke presiden dan Perpustakaan Wilayah berubah menjadi Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Pada tahun 2001 Perpustakaan Daerah diambil alih oleh pemerintah Daerah sesuai dengan Peraturan Daerah No. 30 tahun2001 tanggal 31 Januari 2001 tentang Pembentukan organisasi dan tata kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang bertanggung jawab langsung kepada Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan.

Pada tanggal 05 Januari 2017 Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan diganti menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan adanya Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No. 10 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2016 No. 10, tambahan lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Selatan No. 293) dan yang kedua peraturan Gubernur Sulawesi Selatan No. 88 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

## **2. Deskripsi Geografis**

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan terletak di tiga lokasi yang berbeda, yakni, (1) Gedung A terletak di Jl. Perintis Kemerdekaan KM.12 Nomor 146 Makassar. Gedung A difungsikan untuk pelayanan kearsipan, (2) Gedung B terletak di Jl. Sultan Alauddin KM.7 Tala'Salapang Makassar. Gedung B difungsikan untuk pelayanan pembaca dan peminjaman bahan pustaka tercetak, (3) Gedung C terletak di Jl. Sultan Alauddin KM.7 Tala'salapang Makassar. Gedung C difungsikan untuk melayani bahan pustaka tercetak dan multimedia, serta koleksi local Sulawesi Selatan. Adapun Deskripsi Kelembagaan

Secara kelembagaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan adalah salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Provinsi Sulawesi Selatan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 31 Tahun 2001. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan merupakan gabungan antara Perpustakaan Nasional

Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dan Arsip Wilayah Sulawesi Selatan yang berkedudukan di kota Makassar. Sehubungan dengan adanya restrukturisasi kelembagaan, kemudian dirubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 9 Tahun 2008.

Sumber daya manusia perpustakaan saat ini sebanyak 148 orang terdiri dari Kepala Badan (eselon II) Sekretaris Badan (eselon IIIa), membawahi 3 Kepala Sub Bidang (eselon IV), dan 4 Kepala Bidang (eselon IIIa) yang masing-masing Kepala Bidang membawahi 2 Kepala Sub Bidang (eselon IV), serta satu kepala UPTB (eselon IIIa) yang membawahi satu Kepala TU (eselon IV). Disamping pejabat struktural, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Sulawesi Selatan terdapat pejabat Fungsional Pustakawan (65 orang), pejabat fungsional Arsiparis (28 orang), fungsional umum (29 orang), dan ditambah tenaga kontrak atau outsourcing (20 orang).

Bahan pustaka yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan kurang lebih sebanyak 37.683 judul, 237.050 eksemplar yang meliputi koleksi untuk anak, umum, referensi, fiksi dan non-fiksi dalam bentuk buku dan non-buku. Bahan pustaka didominasi koleksi bahan pustaka untuk umum, sementara koleksi bahan pustaka lainnya seperti koleksi referensi, majalah dan surat kabar, dan koleksi non-buku belum signifikan.

Tingkat kunjungan ke perpustakaan untuk Tahun 2015 mengalami penurunan karena renovasi layanan perpustakaan umum cukup tinggi, Tahun 2014 sebanyak 320.194 pemustaka sedangkan Tahun 2015 sebanyak 212.623. Mahasiswa dan pelajar menduduki peringkat tertinggi dalam kunjungan ke

perpustakaan. Misalnya Mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan pada Tahun 2015 sebanyak 97.397 orang, sementara koleksi yang dibaca meliputi koleksi fiksi dan non fiksi sebanyak 838.993 eksemplar, referensi 91.514 eksemplar, kanak-kanak 40.378 eksemplar, dan non buku (majalah, surat kabar, cd dan dvd, dan koleksi digital) mencapai lebih dari 3.063 eksemplar.

Mengingat tingkat kunjungan masyarakat cukup tinggi dan untuk memfasilitasi masyarakat yang di luar jangkauan layanan menetap, maka perpustakaan juga menyediakan layanan perpustakaan keliling, yang beroperasi di dekat area sekolah maupun di ruang terbuka umum. Program kegiatan ini dibawah kendali UPTB.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan berupaya membangun sistem layanan dengan memanfaatkan keberadaan staf yang profesional yang bekerja untuk membantu masyarakat pencari/memperoleh informasi yang dibutuhkannya. Kelompok profesional tersebut dikenal dengan sebutan pustakawan.

Menurut Sulisty Basuki (1991) jasa dasar yang harus diberikan oleh semua jenis perpustakaan meliputi:

1. Pemberian informasi umum: merupakan jawaban atas pertanyaan yang lazim ditanyakan oleh pengunjung, misalnya di mana bagian buku anak, di mana ruangan kepala perpustakaan, dsb.
2. Penyediaan informasi khusus: mencakup penggunaan dokumen yang ada di perpustakaan atau konsultasi dengan pustakawan lain atau perpustakaan lain.

3. Bantuan dalam menelusur dokumen: bimbingan yang diberikan pada pengunjung agar mampu mencari informasi yang dibutuhkan melalui dokumen yang tersedia di perpustakaan.
4. Bantuan dalam menggunakan katalog: bimbingan yang diberikan pada pengunjung agar mampu menggunakan katalog perpustakaan yang bersangkutan. Katalog merupakan alat bantu penelusuran dokumen yang ada di suatu perpustakaan, sehingga para pencari informasi harus mengetahui bagaimana cara menggunakannya.
5. Bantuan menggunakan buku rujukan (reference): bimbingan yang diberikan dalam menggunakan koleksi referensi. Buku referensi memiliki elemen artifisial yang menyebabkan berbagai variasi dalam susunan informasi, penyajian, tingkat ulasan, dsb. Karena berbagai variasi tersebut maka seringkali pengguna membutuhkan bantuan pustakawan.

Memperhatikan berbagai jasa yang disediakan oleh perpustakaan tersebut di atas, maka untuk menyampaikannya kepada pemustaka, pustakawan mampu menunjukkan perilaku komunikasi interpersonal (verbal dan non verbal) secara tepat dan sesuai sehingga pesan yang disampaikan juga tepat dan sesuai; pustakawan mampu membangun dan menjaga hubungan yang efektif sehingga meningkatkan kepercayaan (trust) organisasi dan pustakawan; serta pustakawan mampu menciptakan hubungan yang saling ketergantungan dan meniadakan adanya win atau loss dalam berhubungan.



### **3. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.**

#### **a. Visi**

Menjadikan Perpustakaan dan Arsip sebagai wahana terciptanya masyarakat pembelajar Sulawesi Selatan.

#### **b. Misi**

- 1) Meningkatkan pengelolaan perpustakaan dan kearsipan.
- 2) Meningkatkan dan menciptakan SDM yang professional dalam bidang perpustakaan dan kearsipan.
- 3) Meningkatkan pembangunan sarana prasarana perpustakaan dan kearsipan.
- 4) Meningkatkan kerjasama di bidang perpustakaan dan kearsipan.
- 5) Meningkatkan layanan perpustakaan dan kearsipan berbasis teknologi informasi.
- 6) Meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan, pembinaan dan pengawasan kearsipan dalam rangka tertib administrasi.

### **C. *Populasi dan Sampel***

#### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014: 119). Populasi penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan selama dua minggu yaitu sebanyak 148

pemustaka (Responden) dimana peneliti membagikan kuesioner kepada responden.

## 2. Sampel

Sampel adalah wakil dari sebagian populasi yang menjadi representasi dari populasi itu sendiri. Kesalahan dalam penentuan sampel menyebabkan sampel menjadi tidak representatif sehingga tidak dapat dianggap sebagai wakil dari sebuah populasi. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2006: 174). Teknik penarikan sampel yang dipilih penulis adalah *Accidental sampling* yakni teknik yang dilakukan dengan cara menentukan siapa saja yang kebetulan ditemui oleh peneliti dan dipandang tepat untuk mewakili sebuah populasi (Mathar, 2013: 22). Teknik *Accidental sampling* ini dipakai oleh peneliti karena dianggap mudah dan praktis baik waktu maupun biaya. Sampel dalam penelitian ini bersifat tidak terikat dalam hal ini jumlah sampel mengikuti interval waktu pengumpulan data.

### **D. Metode Pengumpulan Data.**

Agar penelitian yang akan dilaksanakan ini dapat diperoleh data yang aktual dilapangan, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data, sebagai berikut:

#### 1. Metode Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrumen dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan dan lainnya. (Umar, 2013: 51). Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Pengamatan ini

bertujuan agar penulis mendapatkan gambaran menyeluruh dan memahami semua permasalahan yang muncul.

## 2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah salah satu teknik yang di pakai untuk mengumpulkan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan/ Pernyataan. Kuesioner menurut Umar (2013: 49) adalah suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

## 3. Metode Dokumentasi

Merupakan metode yang mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2006: 231). Dalam penelitian ini metode dokumentasi yang dipakai untuk melengkapi data yang tidak diperoleh sebelumnya serta data-data lain yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.

## **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara melakukan pengukuran (Widoyono, 2014: 51). Pada penelitian ini, instrumen yang digunakan oleh peneliti adalah Kuesioner (angket) berisi butir-butir pertanyaan atau pernyataan yang di isi oleh responden. Angket yang digunakan adalah angket tertutup yakni responden tinggal memilih alternatif jawaban yang telah disediakan. Untuk mengukur data yang sudah tersusun dalam bentuk instrumen pertanyaan/pernyataan, maka peneliti menggunakan model skala likert. jawaban setiap item instrumen menggunakan skala Likert

mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2013: 96).

Jadi gradasi yang penulis gunakan adalah:

- a. Untuk jawaban sangat setuju (SS) mendapat skor 4.
- b. Untuk jawaban setuju (S) mendapat skor 3.
- c. Untuk jawaban tidak setuju (TS) mendapat skor 2.
- d. Untuk jawaban sangat tidak setuju (STS) mendapat skor 1.

#### **F. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang menjadi objek penelitian. Sering pula dinyatakan bahwa variabel penelitian adalah faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang diteliti. Mantra (2004: 68) menambahkan yang menjadi variabel dalam suatu penelitian ditentukan oleh tujuan penelitian, landasan teori dan hipotesis. Jika tujuan penelitian dan landasan teori dalam penelitian berbeda maka variabel penelitiannya juga berbeda. Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan dependen (terikat). selanjutnya Riduwan (2008: 7) menjelaskan variabel independen adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini penulis menetapkan variabel indepeden (X) adalah promosi dan variabel dependen (Y) adalah minat kunjung.

**Tabel 1**  
**Variabel Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Jumlah Item	Nomor Item
1	Komunikasi Efektif Pustakawan	Pemahaman	3	1,2 dan 3
		Kesenangan	3	4,5 dan 6
		Pengaruh	3	7,8 dan 9
		Hubungan	3	10,11 dan 12
		Tindakan	3	13,14 dan 15
2	Kepuasan Pemustaka	Cepat tanggap	3	4,5 dan 6
		Jaminan	3	9,10 dan 11
		Bukti langsung	3	1,2 dan 3
		Empati	3	13,14 dan 15
		Keterampilan	3	7,8 dan 12

**G. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas**

**1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2013: 137). Suatu instrumen penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah (Arikunto, 2006: 115). Untuk menguji validitas instrumen menggunakan bantuan program *IBM SPSS V22*.

## 2. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa instrumen cukup atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006: 178). Untuk menguji reliabilitas instrumen menggunakan bantuan program *IBM SPSS V22*. Uji reliabilitas dilakukan setelah semua pertanyaan/ Pernyataan telah di uji kevalidannya. Uji reliabilitas ini dilakukan apakah angket dapat digunakan lebih dari satu kali untuk responden yang sama. Hal ini untuk mengetahui pernyataan mana yang valid dan yang tidak valid dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat  $r$  tabel ( $r$  kritis). Bila  $r$  hitung  $> r$  tabel maka data tersebut valid sebaliknya jika  $r$  hitung  $< r$  tabel maka data tersebut tidak valid.

## H. Pengolahan Data

Metode analisis data yang akan digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan tabel distribusi frekuensi dan tabulasi variabel-variabel penelitian. Hasil analisa disajikan dalam bentuk tabel disertai dengan penjelasan.

Data yang telah terkumpul kemudian diolah (Editing, Coding, Entry, Tabulating, dan Cleaning Data) dengan menggunakan program SPSS dengan menggunakan uji statistik korelasi Pearson yang meliputi sebagai berikut:

### 1. Editing

Dalam melakukan editing ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu sebagai berikut:

#### a. Memeriksa kelengkapan data

Memeriksa kelengkapan data bertujuan untuk mengoreksi setiap pertanyaan jika ditemukan bagian-bagian yang tidak ada datanya.

b. Memeriksa kesinambungan

Hal ini bertujuan untuk melihat apakah ada data berkesinambungan atau tidak, dalam arti tidak ditemukan atau keterangan yang bertentangan antara satu dan lainnya.

c. Memeriksa keseragaman data

Memeriksa keseragaman data bertujuan untuk melihat ukuran yang dipergunakan dalam mengumpulkan data telah seragam atau tidak.

2. Coding

Coding adalah cara yang memudahkan pengolahannya, semua jawaban atau data tersebut perlu penyederhanaan dengan cara memberikan simbol-simbol yang mudah untuk dimengerti.

3. Data Entering

Data entering adalah memindahkan data yang telah diubah menjadi kode ke dalam mesin pengolah data, dilakukan dengan cara memasukkan data .

4. Data Cleaning

Data cleaning adalah memastikan bahwa seluruh data yang telah dimasukkan kedalam mesin atau program sudah sesuai dengan yang sebenarnya.

5. Tabulasi

Tabulasi data dilakukan dengan berbagai cara yaitu :

- a. Menyusun data yang tersedia menurut urutannya, seperti dari variabel yang bernilai kecil ke variabel yang bernilai besar.
- b. Mengelompokkan dan menghitung jumlah masing-masing variabel.

- c. Memindahkan variabel yang telah dikelompokkan tersebut kedalam tabel tang telah dipersiapkan.

## **I. Analisis Data**

Analisis data yang dilakukan sebagai berikut :

1. Analisis univariat dilakukan terhadap tiap variabel hasil penelitian dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan persentase dari setiap variabel penelitian
2. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen dalam bentuk tabulasi silang (crosstab) dengan menggunakan program SPSS dengan uji statistik kolerasi pearson.

Pengujian dilakukan berdasarkan nilai Probabilitas ( $\rho$ ) pengambilan kesimpulan dapat diketahui dengan syarat sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- b. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### ***A. Identitas Responden***

Sebelum membahas secara rinci mengenai hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan. Maka peneliti terlebih dahulu menguraikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan dan kunjungan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

##### **1. Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan menggunakan *teknik accidental sampling* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Jenis Kelamin	Total	
	N	Presentasi (%)
Laki – Laki	58	36,5%
Perempuan	94	63,5%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan pada Tabel 2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017 menunjukkan bahwa dari 148 responden dimana terdapat 58 Responden (36,5%)

berjenis kelamin laki-laki sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 94 Responden ( 63,5%).

## 2. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dengan menggunakan *teknik accidental sampling* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Usia Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Usia	Total	
	N	Presentasi (%)
< 18 Tahun	9	6,1%
18-25 Tahun	134	90,5%
26-35 Tahun	3	2%
36-45 Tahun	2	1,4%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan pada Tabel 3 Distribusi Frekuensi Usia Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017 menunjukkan bahwa dari 148 responden dimana usia yang paling banyak adalah 18-25 Tahun yaitu sebanyak 134 Responden (90,5%) sedangkan kategori usia yang paling sedikit adalah 36-45 Tahun yaitu sebanyak 2 responden (1,4%).

## 3. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dengan menggunakan *teknik*

*accidental sampling* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Pekerjaan	Total	
	N	Presentasi (%)
PNS	0	0%
Buruh	0	0%
Pelajar/mahasiswa	133	89,9%
IRT	2	1,4%
Petani	1	0,7%
Wiraswasta	6	4,1%
Lain-lain	6	4,1%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan pada Tabel 4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017 menunjukkan bahwa dari 148 responden dimana pekerjaan yang paling banyak adalah Pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 133 responden (89,9%) sedangkan kategori Pekerjaan yang paling rendah adalah Petani yaitu sebanyak 1 responden (0,7%).

#### 4. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dengan menggunakan *teknik accidental sampling* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Pendidikan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan**  
**Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Pendidikan	Total	
	N	Presentasi (%)
Tidak tamat SD	0	0%
Tamat SD	1	0,7%
Tamat SLTP	6	89,9%
Tamat SMA	92	62,2%
S1	47	31,8%
S2	2	1,4%
S3	0	0%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan pada Tabel 5 Distribusi Frekuensi Pendidikan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017 menunjukkan bahwa dari 148 responden dimana pendidikan yang paling banyak adalah Tamat SMA yaitu sebanyak 92 responden (62,2%) sedangkan kategori Pendidikan yang paling rendah adalah Tamat SD yaitu sebanyak 1 responden (0,7%).

#### 5. Kunjungan Pemustaka

Karakteristik responden berdasarkan kunjungan pemustaka dengan menggunakan *teknik accidental sampling* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6**  
**Distribusi Frekuensi Usia Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan**  
**Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Kunjungan Pemustaka	Total	
	N	Presentasi (%)
1 X Sebulan	22	14,9%
2-5 X Sebulan	86	58,1%
6-9 X Sebulan	24	16,2%
10-12 X Sebulan	8	5,4%
>12 X Keatas	8	5,4%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan pada Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kunjungan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017 menunjukkan bahwa dari 148 responden dimana Kunjungan pemustaka yang paling tinggi adalah 2-5 X Sebulan yaitu sebanyak 86 responden (58,1%) sedangkan kategori Kunjungan pemustaka yang paling rendah adalah >12 X keatas yaitu sebanyak 8 responden (5,4%).

**B. Komunikasi Efektif Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.**

Gaya komunikasi pustakawan di perpustakaan itu sangat penting sekali, dimana kita ketahui bahwa tugas pustakawan itu adalah melayani, maka salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan adalah komunikasi lebih khususnya gaya komunikasi yang ditampilkan oleh pustakawan itu sendiri. Komunikasi dapat

berhasil apabila menimbulkan lima hal yaitu : Pemahaman, Kesenangan, Pengaruh, Hubungan, dan Tindakan.

### 1. Pemahaman

Pemahaman artinya penerimaan yang cermat dari sisi stimuli seperti yang dimaksud oleh komunikator. Kegagalan menerima isi pesan secara cermat disebut kegagalan komunikasi primer (*primary breakdown in communication*). Perlu pemahaman mengenai psikologi pesan dan psikologi komunikator untuk menghindari hal tersebut. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai pemahaman dengan komunikasi efektif di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 7**

**Distribusi Tingkat Frekuensi Pemahaman Pemustaka Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Pemahaman	Total	
	N	Presentasi
Sangat Baik	57	38,5%
Baik	87	58,8%
Kurang Baik	4	2,7%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa tingkat frekuensi Pemahaman kategori Sangat baik sebanyak 57 responden (38,5%), Baik sebanyak 87 responden (58,8%) dan Kurang baik sebanyak 4 responden (2,7). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab baik.

## 2. Kesenangan

Hal yang dapat menimbulkan kesenangan bagi pemustaka yaitu salah satu contohnya selalu tersenyum dalam melayani pemustaka adalah wajah tenaga perpustakaan sudah seharusnya diwarnai dengan senyuman. Karena dengan senyuman yang tulus dari lubuk hati akan dapat membangun situasi yang menyenangkan, mengakrabkan hubungan antara pemustaka dan tenaga perpustakaan, mencairkan suasana yang kurang baik dan hal-hal lainnya yang dapat memberikan kesenangan bagi pemustaka. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai kesenangan dengan komunikasi efektif di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 8**  
**Distribusi Tingkat Frekuensi Kesenangan Pemustaka Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Kesenangan	Total	
	N	Presentasi
Sangat Baik	40	27%
Baik	91	61,5%
Kurang Baik	17	11,5%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber :Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa tingkat frekuensi Pemahaman kategori Sangat baik sebanyak 40 responden (27%), Baik sebanyak 91 responden (61,5%) dan Kurang baik sebanyak 17 responden (11,5%). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab baik.

### 3. Pengaruh

Pengaruh merupakan apabila seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran seperti halnya diperpustakaan tujuan dari komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi saja akan tetapi informasi yang kita sampaikan kepada komunikan dapat mempengaruhinya. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai pengaruh dengan komunikasi efektif di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 9**

**Distribusi Tingkat Frekuensi Pengaruh Pemustaka Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Pengaruh	Total	
	N	Presentasi
Sangat Baik	52	35,1%
Baik	95	64,2%
Kurang Baik	1	0,7%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa tingkat frekuensi Pemahaman kategori Sangat baik sebanyak 52 responden (35,1%), Baik sebanyak 95 responden (64,2%) dan Kurang baik sebanyak 1 responden (0,7%). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab baik.



#### 4. Hubungan

Komunikasi yang dilakukannya bertujuan untuk menumbuhkan hubungan yang baik. Hubungan yang baik dapat berupa kehangatan, keakraban, atau saling cinta. Jika komunikasi menimbulkan hubungan yang tidak baik, seperti perpecahan, kebencian, dan permusuhan, maka komunikasi menjadi tidak efektif. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai hubungan dengan komunikasi efektif di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 10**  
**Distribusi Tingkat Frekuensi Hubungan Pemustaka Pemustaka di Dinas**  
**Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Hubungan	Total	
	N	Presentasi
Sangat Baik	41	27,7%
Baik	89	60,1%
Kurang Baik	18	12,2%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa tingkat frekuensi Pemahaman kategori Sangat baik sebanyak 41 responden (27,7%), Baik sebanyak 89 responden (60,1%) dan Kurang baik sebanyak 18 responden (12,2%). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab baik.

#### 5. Tindakan

Tindakan Yaitu melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan. Mempengaruhi orang lain dapat berhasil apabila orang tersebut

melakukan tindakan nyata seperti apa yang di inginkan dan ini merupakan indikator terkhir selain empat item terurai di atas. Tindakan merupakan akumulasi dari proses komunikasi dan ini memerlukan pengetahuan mekanisme faktor-faktor psikologi yang mempengaruhi tindakan seseorang. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai tindakan dengan komunikasi efektif di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

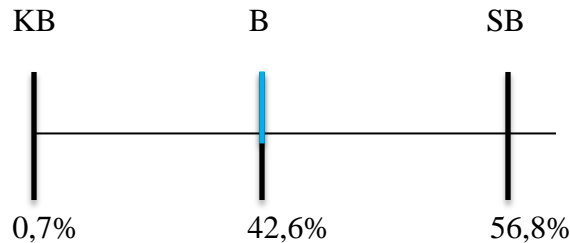
**Tabel 11**  
**Distribusi Tingkat Frekuensi Tindakan Pemustaka Pemustaka di Dinas**  
**Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Tindakan	Total	
	N	Presentasi
Sangat Baik	84	56,8%
Baik	63	42,6%
Kurang Baik	1	0,7%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber :Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa tingkat frekuensi Pemahaman kategori Sangat baik sebanyak 84 responden (56,8%), Baik sebanyak 63 responden (42,6%) dan Kurang baik sebanyak 1 responden (0,7%). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab sangat baik.

Berdasarkan dari lima variabel komunikasi efektif, dapat di simpulkan bahwa variabel tindakan yang tingkat presentasi sangat baik. Hal ini dikategorikan sebagai berikut :



*Bagan rentang skor komunikasi efektif pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.*

Keterangan:

KB : Tidak Baik

B : Baik

SB : Sangat Baik

### ***C. Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.***

Menurut Liliweri (1976: 13) dalam bukunya komunikasi antar pribadi mengutip pendapat Devito mengungkapkan banyak dimensi mutu pelayanan yang dikembangkan dengan menggunakan metode Servqual (*Short for service quality*) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, diantaranya ada 5 dimensi mutu untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu: Cepat tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Penampilan fisik dan petugas perpustakaan (*Tangibles*), Empati (*Emphaty*) dan Keterampilan, pengetahuan dan kehandalan (*Reliability*).

#### **1. Cepat tanggap (*Responsiveness*)**

Cepat tanggap adalah kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pengunjung, kemampuan memberikan informasi dan tindakan cepat tanggap. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai

cepat tanggap dengan kepuasan di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 12**  
**Distribusi Tingkat Frekuensi Cepat tanggap Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Tindakan	Total	
	N	Presentasi
Sangat Baik	50	33,8%
Baik	92	62,2%
Kurang Baik	6	4,1%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber :Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa tingkat frekuensi Cepat tanggap kategori Sangat baik sebanyak 50 responden (33,8%), Baik sebanyak 92 responden (62,2%) dan Kurang baik sebanyak 6 responden (4,1%). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab baik.

## 2. Jaminan (*Assurance*)

Berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, keterampilan staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman para pelanggan. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai jaminan dengan kepuasan di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 13**  
**Distribusi Tingkat Frekuensi Jaminan Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Tindakan	Total	
	N	Presentasi
Sangat Baik	40	27,7%
Baik	101	68,2%
Kurang Baik	6	4,1%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber :Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa tingkat frekuensi Cepat tanggap kategori Sangat baik sebanyak 40 responden (27,7%), Baik sebanyak 101 responden (68,2%) dan Kurang baik sebanyak 6 responden (4,1%). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab baik.

### 3. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung adalah kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, penataan eksterior dan interior ruangan, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan, kerapian dan kebersihan penampilan petugas. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai bukti langsung dengan kepuasan di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 14**  
**Distribusi Tingkat Frekuensi Bukti Langsung Pustakawan di Dinas**  
**Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Tindakan	Total	
	N	Presentasi
Sangat Baik	44	29,7%
Baik	94	63,5%
Kurang Baik	10	6,8%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber :Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa tingkat frekuensi bukti langsung kategori Sangat baik sebanyak 44 responden (29,7%), Baik sebanyak 94 responden (63,5%) dan Kurang baik sebanyak 10 responden (6,8%). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab baik.

#### 4. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan dimensi mutu yang meliputi perhatian, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai empati dengan kepuasan di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 15**  
**Distribusi Tingkat Frekuensi Empati Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Tindakan	Total	
	N	Presentasi
Sangat Baik	45	30,4%
Baik	102	68,9%
Kurang Baik	1	0,7%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber :Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa tingkat frekuensi empati kategori Sangat baik sebanyak 45 responden (30,4%), Baik sebanyak 94 responden (68,9%) dan Kurang baik sebanyak 1 responden (0,7%). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab baik.

#### 5. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tempat waktu sesuai yang ditawarkan, yaitu prosedur penerimaan pemustaka, pelayanan dan jadwal pelayanan. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai keandalan dengan kepuasan di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 16**  
**Distribusi Tingkat Frekuensi Keandalan Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Tindakan	Total	
	N	Presentasi
Sangat Baik	39	26,4%
Baik	105	70,9%
Kurang Baik	4	2,7%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber :Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 16 menunjukkan bahwa tingkat frekuensi keterampilan kategori Sangat baik sebanyak 39 responden (26,4%), Baik sebanyak 105 responden (70,9%) dan Kurang baik sebanyak 4 responden (2,7%). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab baik.

Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan mudah dan pelayanan yang ramah. Apabila perpustakaan tidak memberikan pelayanan yang baik, maka perpustakaan tersebut tidak berhasil dalam pelayanan. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

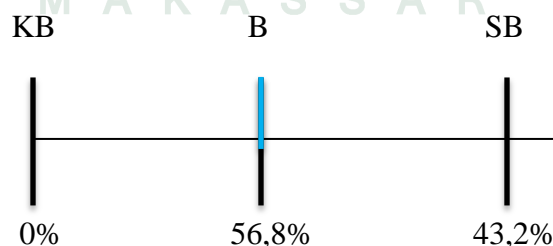


**Tabel 17**  
**Distribusi Tingkat Frekuensi Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Kepuasan Pemustaka	Total	
	N	Presentasi
Sangat Baik	64	43,2%
Baik	84	56,8%
Kurang Baik	0	0%
<b>Jumlah</b>	148	100%

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 17 menunjukkan bahwa tingkat frekuensi Kepuasan pemustaka kategori Sangat baik sebanyak 64 responden (43,2%), Baik sebanyak 84 responden (56,8%) dan Kurang baik sebanyak 0 responden (0%). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab sangat baik. Berdasarkan rentang skor tersebut diperoleh tingkatan penilaian responden terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan. Hal ini dapat dibuat kategori sebagai berikut:



*Bagan rentang skor kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.*

Keterangan:

KB : Tidak Baik

B : Baik

SB : Sangat Baik

***D. Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.***

Hasil dari penelitian ini, dilakukan analisis hubungan komunikasi efektif pustakawan dengan kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara dua variabel, yakni komunikasi efektif pustakawan (X) dan variabel kepuasan pemustaka (Y).

**1. Pemahaman dengan Kepuasan**

Pemahaman dalam penelitian ini menggambarkan sejauh mana pemahaman pemustaka terhadap informasi/pesan yang disampaikan oleh pustakawan baik secara lisan maupun tulisan. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai pemahaman dengan kepuasan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 18**  
**Uji Korelasi Pearson Variabel Pemahaman dengan Kepuasan Pemustaka di**  
**Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Pemahaman  n	Kepuasan Pemustaka				Total		p	R
	Sangat Baik		Baik					
	n	%	N	%	N	%		
Sangat Baik	38	25,7%	19	12,8	57	38,5%	0,000	0,480
Baik	25	16,9%	62	41,9	87	58,8%		
Kurang Baik	1	0,7%	3	2,0	4	2,7%		
Jumlah	64	43,2	84	56,8	148	100		

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 18 menunjukkan bahwa responden memiliki pemahaman sangat baik dalam kepuasan pemustaka yakni sebanyak 38 (25,7%) responden dan diperoleh nilai korelasi pearson sebanyak 0,480 menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi secara statistik kuat. Hasil uji statistik di peroleh nilai  $p=0,000$  jadi  $H_0$  ditolak karena ( $p<0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan yang bermakna antara variabel pemahaman dengan kepuasan pemustaka.

## **2. Kesenangan dengan Kepuasan**

Tingkat kesenangan dalam berkomunikasi berkaitan erat dengan perasaan antarmanusia yang saling berinteraksi dalam hal ini adalah komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai kesenangan dengan kepuasan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 19**  
**Uji Korelasi Pearson Variabel Kesenangan dengan Kepuasan Pemustaka di**  
**Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Kesenangan	Kepuasan Pemustaka				Total		p	R
	Sangat Baik		Baik					
	N	%	N	%	N	%		
Sangat Baik	28	18,9%	12	8,1%	40	27%	0,000	0,518
Baik	33	22,3%	58	39,2%	91	61,5%		
Kurang Baik	3	2%	14	9,5%	17	11,5%		
Jumlah	64	43,2%	84	56,8%	148	100%		

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 19 menunjukkan bahwa responden memiliki kesenangan sangat baik dalam kepuasan pemustaka yakni sebanyak 28 (18,9%) responden dan diperoleh nilai korelasi pearson sebanyak 0,518 menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi secara statistik kuat. Hasil uji statistik di peroleh nilai  $p=0,000$  jadi  $H_0$  ditolak karena ( $p<0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan yang bermakna antara variabel kesenangan dengan kepuasan pemustaka.

### 3. Pengaruh dengan Kepuasan

Komunikasi dapat dikatakan efektif jika komunikator (pengirim) dapat mempengaruhi pengaruh komunikan (penerima), tindakan mempengaruhi sikap bertujuan agar orang lain memahami ucapan kita dan melakukan tindakan sesuai dengan yang kita inginkan. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai pengaruh dengan kepuasan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 20**  
**Uji Korelasi Pearson Variabel Pengaruh dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas**  
**Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Pengaruh	Kepuasan Pemustaka				Total		p	R
	Sangat Baik		Baik					
	N	%	N	%	N	%		
Sangat Baik	32	21,6%	20	13,5%	52	35,1%	0,000	0,410
Baik	32	21,6%	63	42,6%	95	64,2%		
Kurang Baik	0	0%	1	0,7%	1	0,7%		
Jumlah	64	43,2%	84	56,8%	148	100%		

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 20 menunjukkan bahwa responden memiliki pengaruh sangat baik dalam kepuasan pemustaka yakni sebanyak 32 (21,6%) responden dan diperoleh nilai korelasi pearson sebanyak 0,410 menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi secara statistik kuat. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,000$  jadi  $H_0$  ditolak karena ( $p<0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan yang bermakna antara variabel pengaruh dengan kepuasan pemustaka.

#### **4. Hubungan dengan Kepuasan**

Secara keseluruhan, komunikasi efektif memerlukan suasana psikologis yang positif dan penuh kepercayaan. Kepercayaan yang tinggi terhadap komunikator akan menyebabkan kesediaan komunikan untuk menerima pesan dan mengubah sikap sesuai keinginan komunikator. Salah satu kegagalan dalam berkomunikasi adalah adanya gangguan dalam hubungan insani yang berasal dari

kesalahpahaman. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai hubungan dengan kepuasan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 21**

**Uji Korelasi Pearson Variabel Hubungan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Hubungan	Kepuasan Pemustaka				Total		p	R
	Sangat Baik		Baik					
	n	%	N	%	N	%		
Sangat Baik	35	23,6%	6	4,1%	41	27,7%	0,000	0,641
Baik	27	18,2%	62	41,9%	89	60,1%		
Kurang Baik	2	1,4%	16	10,8%	18	12,2%		
Jumlah	64	43,2%	84	56,8%	148	100%		

*Sumber : Hasil Olahan April 2017*

Berdasarkan tabel 21 menunjukkan bahwa responden memiliki hubungan sangat baik dalam kepuasan pemustaka yakni sebanyak 35 (23,6%) responden dan diperoleh nilai korelasi pearson sebanyak 0,641 menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi secara statistik kuat. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,000$  jadi  $H_0$  ditolak karena ( $p<0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan yang bermakna antara variabel hubungan dengan kepuasan pemustaka.

## 5. Tindakan dengan Kepuasan

Komunikasi yang efektif dapat mendorong penerima pesan untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan yang pengirim pesan inginkan. Adapun hasil yang diperoleh dari pernyataan mengenai tindakan dengan kepuasan, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 22**  
**Uji Korelasi Pearson Variabel Tindakan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas**  
**Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2017**

Tindakan	Kepuasan Pemustaka				Total		p	R
	Sangat Baik		Baik					
	n	%	N	%	N	%		
Sangat Baik	48	32,4%	36	24,3%	84	56,8%	0,000	0,345
Baik	15	10,1%	48	32,4%	63	42,6%		
Kurang Baik	1	0,7%	0	0%	1	0,7%		
Jumlah	64	43,2%	84	56,8%	148	100%		

Sumber : Hasil Olahan April 2017

Berdasarkan tabel 22 menunjukkan bahwa responden memiliki tindakan sangat baik dalam kepuasan pemustaka yakni sebanyak 48 (32,4%) responden dan diperoleh nilai korelasi pearson sebanyak 0,345 menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi secara statistik kuat. Hasil uji statistik di peroleh nilai  $p=0,000$  jadi  $H_0$  ditolak karena ( $p<0,05$ ) dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan yang bermakna antara variabel tindakan dengan kepuasan pemustaka.

#### a. Uji Korelasi

Untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif pustakawan dengan kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis *product moment* dengan bantuan program *IBM SPSS V.22*.

Hasil uji korelasi menggunakan *IBM SPSS V.22* dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut.

- a. Buka program *IBM SPSS V.22*.
- b. Kemudian buka halaman data editor dengan mengklik tombol *data view*.
- c. Isi sesuai data variabelnya, variabel promosi (X) dan variabel minat kunjung (Y).
- d. Lakukan Analisis dengan cara mengklik *Analyze>Correlate>Bivariate*. Selanjutnya akan terbuka kotak dialog.
- e. Klik variabel (X) dan (Y), lalu masukkan ke dalam kotak *Variables* pada bagian *Correlation Coefficients*.
- f. Pastikan *Pearson* sudah tercentang, selanjutnya klik tombol OK.

Hasil uji korelasi variabel promosi dan minat kunjung dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 23**  
**Hasil uji korelasi variabel penelitian**

Correlations		
	Komunikasi Efektif	Kepuasan Pelanggan
Komunikasi Efektif	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	,700**
	N	148
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	,700**
	Sig. (2-tailed)	1
	N	148

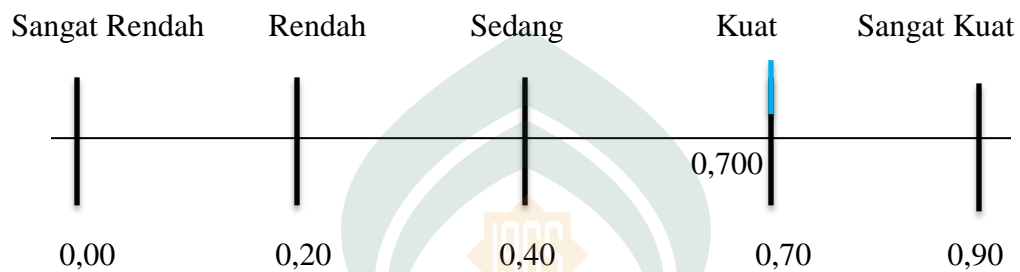
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber: Output IBM SPSS V.22)

Dari hasil uji korelasi di atas menunjukkan bahwa nilai korelasi *pearson* antara komunikasi efektif pustakawan (X) dengan kepuasan pemustaka (Y) terdapat pengaruh sebesar 0,700. Artinya nilai korelasi berada di interval 0,40 – 0,70. Maka



dapat dipahami bahwa pengaruh komunikasi efektif pustakawan (X) dengan kepuasan pemustaka (Y) adalah kuat. Nilai korelasinya adalah positif sebab terjadi pengaruh positif. Artinya jika komunikasi efektif pustakawan baik maka pemustaka akan merasa puas. Maka dapat dibuat kategori sebagai berikut:



*Bagan rentang skor kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Sulawesi Selatan*

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

1. Berdasarkan item pernyataan mengenai komunikasi efektif pustakawan dengan kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: tingkat frekuensi Pemahaman kategori Sangat baik sebanyak 84 responden (56,8%), Baik sebanyak 63 responden (42,6%) dan Kurang baik sebanyak 1 responden (0,7%). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab sangat baik.
2. Berdasarkan item pernyataan mengenai kepuasan pemustaka dengan kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: tingkat frekuensi Kepuasan pemustaka kategori Sangat baik sebanyak 64 responden (43,2%), Baik sebanyak 84 responden (56,8%) dan Kurang baik sebanyak 0 responden (0%). Berdasarkan tabel penelitian di atas umumnya responden menjawab baik.
3. Komunikasi efektif pustakawan (X) kepuasan pemustaka (Y) di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan adalah kuat dengan nilai korelasi pearson pengaruh sebesar 0,700. dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi efektif pustakawan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y).

### ***B. Implikasi Penelitian***

Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, maka mendapatkan beberapa saran yang dapat di jadikan tolak ukur atau pertimbangan untuk memperbaiki konsep diri dalam komunikasi efektif pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dan bermanfaat untuk pembaca. Adapun saran-sarannya sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan harus lebih tidak canggung lagi pada saat memberikan pelayanan kepada pemustaka baik dalam hal peminjaman buku, pengembalian buku, dan memberikan informasi kepada pemustaka.
2. Diharapkan bagi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan harus lebih aktif lagi dalam menjelaskan tentang informasi yang ada di perpustakaan kepada pemustaka.
3. Diharapkan bagi pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan menyediakan data tentang keanggotaan perpustakaan agar membantu penelitian yang ingin meneliti di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggadwipuspa, Nova. 2010. *“Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”*.
- Abidin, Zainal. 2013. *Pengertian Komunikasi, Arti Penting Komunikasi, Jenis dan Proses Komunikasi, Komunikasi yang Efektif*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Ed. 6. Jakarta: Rineka Cipta.
- Alo Liliweri. 1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Basuki, Sulistyo. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Cangara, Hafid. 2014. *Komunikasi Politik: Konsep, Teori dan Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Damopolii, Muljono. (2013). *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Laporan Penelitian*. Makassar: Alauddin Press.
- Kementrian Agama RI. Al-quran dan Terjemahan. Jakarta: Kementrian Agama RI. 2012.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. *Ilmu, Teori, & Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- \_\_\_\_\_. 1994. *Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Grasindo Rosdakarya.
- Ghozali, Richard F. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamdanah, 2012, *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan kepuasan*, Banjarmasin
- Handayani, Rini. 2002. *“Kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan Perpustakaan Daerah Istimewa Yogyakarta”*. (Skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan
- Hastuti, 2016. Membangun Kecerdasan Komunikasi dalam Layanan di Perpustakaan. *Edulib: Journal of Library and Information Science*. 2017;6(2)DOI10.17509/edulib.v6i2.5028.<http://ejournal.upi.edu/index.php/edulib/article/view/5028> (01 july 2017).

- Hasan. M. Iqbal. 2005. *Pokok-pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif)*. Ed-2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indonesia, Perpustakaan Nasional RI. 2002. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Kotler, Philip.1997. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. (terj. Teguh dan Runny A. Rusli). Jakarta: Prephalindo.
- \_\_\_\_\_, 2000. *"Marketing Managemen 10<sup>th</sup> ed. Enggle Wood-Cliffts*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Lasa, Hs. 1999. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Mantra, Ida Bagoes. 2004. *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Pusat Pelajar.
- Mathar, Muh. Quraissy. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Perpustakaan*. Makassar: Alauddin University Press.
- McCornack. 2010. *Reflect & Relate an Introductioonto Interpersonal Communication, Second Edition*. Boston: Bedford/St. Martin's.
- Meilinasari, 2002, *Hubungan tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan*, Banjarmasin.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy, 2008. *Komunikasi Efektif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nurfadillah. 2016. *"Hubungan Promosi Perpustakaan Dengan Tingkat Kunjungan Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan"*. Skripsi. Makassar: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin.
- Pace, Wayne dan Don F. Faules. 2006. *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Pembayun,Ellys Lestari, 2012. *Communication Quotient : kecerdasan komunikasi dalam pendekatan emosionall dan spiritual*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Pradipta, 2012. Pengaruh Konsep Diri Dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon.*Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol 1, No 1(2012)page.5085*.<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=74943>. (01 July 2017).
- Prasetyo, Bambang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Ed. 1 Cet. 7. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 1996. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. 2008. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, James dan Jones, Barbara S. 1986. *Komunikasi yang Efektif: Untuk Pemimpin, pejabat dan Usahawan*. Jakarta: Pedomani Ilmu Jaya.
- Sadarsono, Blasius, 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*, Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia.
- Santoso, 2016. Hubungan Pengetahuan dengan Perilaku Asertif Pustakawan dalam Membina Hubungan Interpersonal di Perpustakaan Fakultas Geografi UGM. *JurnalPustakaBudaya*.2016;2(2).<https://doaj.org/article/4231e101795449dd9b5d81fb008e326c>.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudijono, Anas. 2008. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Cet.19 ed. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2000. *Metode Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Suranto, AW. 2005. *Komunikasi Perkantoran: prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran*. Yogyakarta: Media Wacana.
- Susilowati, Erni Dyah. 2009. “Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah istimewa Yogyakarta”. (Skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan.

- Suwarno, Wiji. 2010. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2013. *Metodeologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Ed. 2 Cet. 12. Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia*. Nomor 43 Tahun 2007. tentang. Perpustakaan
- Vardiansyah, Dani. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi. Pendekatan Taksonomi Koseptual*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- West Richard dan Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis Dan Aplikasi*. Buku 1 edis ke-3 Terjemahan Maria Natalia Damayanti Maer. Jakarta: Salemba Humanika.
- Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi: pengantar studi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Alo Liliweri. 1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Yulianti. 2015. *Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru*. Makassar: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar.
- Yusup, Pawit M, 2013. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, Jakarta : Bumi Aksara.

L

A

M

P

I

R

A

N

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ALAUDDIN  
MAKASSAR



## Lampiran 1

### KRITERIA OBJEKTIF

Cara menentukan criteria objektif berdasarkan pada skala Likert, dimana item jawaban dari setiap pertanyaan diberi skor, maka penilaian jawaban di kuisioner digolongkan dalam empat skor :

- a. Jumlah Pertanyaan = 3
- b. Skor Tertinggi = Jumlah Pertanyaan x skor jawaban tertinggi  
= 3 x 4  
= 12
- c. Skor Terendah = Jumlah Pertanyaan x skor jawaban terendah  
= 3 x 1  
= 3
- d. Range = Skor Tertinggi – Skor Terendah  
= 12 – 3  
= 9
- e. Interval = 9/3  
= 3
- f. Skor Standar = Skor Tertinggi – Interval  
= 12 – 3  
= 9

Maka Kriteria Objektifnya adalah :

- Sangat Baik = Jika jawaban responden 10-12 dari total skor pertanyaan
- Baik = Jika jawaban responden 7-9 dari total skor pertanyaan
- Kurang Baik = Jika jawaban responden 3-6 dari total skor pertanyaan

## KRITERIA OBJEKTIF

Cara menentukan kriteria objektif berdasarkan pada skala Likert, dimana item jawaban dari setiap pertanyaan diberi skor, maka penilaian jawaban di kuisioner digolongkan dalam empat skor :

- g. Jumlah Pertanyaan = 15
- h. Skor Tertinggi = Jumlah Pertanyaan x skor jawaban tertinggi  
=  $15 \times 4$   
= 60
- i. Skor Terendah = Jumlah Pertanyaan x skor jawaban terendah  
=  $15 \times 1$   
= 15
- j. Range = Skor Tertinggi – Skor Terendah  
=  $60 - 15$   
= 45
- k. Interval =  $45/3$   
= 15
- l. Skor Standar = Skor Tertinggi – Interval  
=  $60 - 15$   
= 45

Maka Kriteria Objektifnya adalah :

- Sangat Baik = Jika jawaban responden 46-60 dari total skor pertanyaan
- Baik = Jika jawaban responden 31-45 dari total skor pertanyaan
- Kurang Baik = Jika jawaban responden 15-30 dari total skor pertanyaan

**KUESIONER PENELITIAN**  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DENGAN**  
**KEPUASAN PEMUSTAKA DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP**  
**DAERAH SUL-SEL**

**I. Identitas Responden**

**Petunjuk Pengisian**

Berikan tanda (X) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan dan isilah titik-titik dengan tulisan yang sesuai dengan identitas Bapak/ Ibu/ Saudara (i).

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

3. Usia : ☐ Di bawah 18 tahun ☐ 36-45 tahun  
☐ 18-25 tahun ☐ 46-55 tahun  
☐ 26-35 tahun ☐ Di atas 56 tahun

4. Pekerjaan : ☐ PNS (Pegawai Negeri Sipil) ☐ Wiraswasta  
☐ Buruh ☐ Petani  
☐ Pelajar / Mahasiswa  
☐ Ibu Rumah Tangga  
☐ Lain-lain (Sebutkan).....

5. Pendidikan : ☐ Tidak tamat SD ☐ S1  
☐ Tamat SD ☐ S2  
☐ Tamat SLTP ☐ S3  
☐ Tamat SMA

6. Kunjungan Pemustaka :  
☐ 1 X Sebulan ☐ 10-12 X Sebulan  
☐ 2-5 X Sebulan ☐ > 12 X Sebulan  
☐ 6-9 X Sebulan

**KUESIONER PENELITIAN**  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DENGAN**  
**KEPUASAN PEMUSTAKA DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP**  
**DAERAH SUL-SEL**

**II. Pernyataan Penelitian**

**Petunjuk pengisian**

Berikan penilaian dengan memberikan tanda (x) pada kolom yang telah disediakan terhadap daftar pernyataan yang tertera di bawah ini dari angka 1 sampai 4, dimana angka 1 menunjukkan penilaian terendah dan angka 4 menunjukkan penilaian tertinggi.

Kategori pernyataan kuisisioner yaitu :

- 4 = Sangat Setuju (SS)**
- 3 = Setuju (S)**
- 2 = Tidak Setuju (TS)**
- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)**

**A. PERNYATAAN KOMUNIKASI EFEKTIF**

No	Pernyataan	SKOR			
		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
Pemahaman					
1	Pemustaka mengerti apa yang disampaikan pustakawan.				
2	Pustakawan dalam penyampaian informasi mudah dipahami oleh pemustaka				
3	Informasi yang diberikan pustakawan sesuai dengan yang diinginkan pemustaka.				
Kesenangan					
4	Interaksi dengan pustakawan menimbulkan suasana menyenangkan.				
5	Cara berkomunikasi pustakawan menarik.				



**KUESIONER PENELITIAN**  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DENGAN**  
**KEPUASAN PEMUSTAKA DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP**  
**DAERAH SUL-SEL**

6	Pustakawan dalam berkomunikasi sering memperlihatkan senyuman.				
<b>Pengaruh</b>					
7	Terjadi perubahan sikap pemustaka yang positif akibat terpengaruh komunikasi yang telah berlangsung dengan pustakawan.				
8	Pemustaka memperhatikan setiap informasi dari pustakawan				
9	Pemustaka memperhatikan peraturan di perpustakaan.				
<b>Hubungan</b>					
10	Terjalin hubungan yang akrab antara pustakawan dan pemustaka.				
11	Tercipta hubungan yang baik setelah ada interaksi dengan pustakawan.				
12	Setiap berkunjung ke perpustakaan selalu ada komunikasi dengan pustakawan.				
<b>Tindakan</b>					
13	Pemustaka memiliki keinginan untuk datang kembali.				
14	Pemustaka merasa nyaman berlama-lama di perpustakaan				
15	Mematuhi peraturan di perpustakaan.				
<b>Total</b>					

**KUESIONER PENELITIAN**  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DENGAN**  
**KEPUASAN PEMUSTAKA DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP**  
**DAERAH SUL-SEL**

**B. PERNYATAAN KEPUASAN**

No	Pernyataan	SKOR			
		SS	S	TS	STS
		4	3	2	1
1	Pustakawan berpenampilan menarik.				
2	Pustakawan memberikan kinerja yang baik dalam pelayanan kebutuhan informasi				
3	Perpustakaan memiliki fasilitas OPAC yang dapat membantu pemustaka menyampaikan saran dan kritik kepada pustakawan.				
4	Pustakawan mengutamakan kepentingan pemustaka yang membutuhkan bantuan.				
5	Kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang diinginkan pemustaka dilakukan dengan jelas, tepat dan mudah dipercaya.				
6	Kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, cepat, dan memuaskan				
7	Pustakawan dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat.				
8	Pustakawan dapat memberikan solusi atas permasalahan yang timbul				
9	Komunikasi pustakawan dengan pemustaka sudah efektif.				

**KUESIONER PENELITIAN**  
**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DENGAN**  
**KEPUASAN PEMUSTAKA DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP**  
**DAERAH SUL-SEL**

<b>10</b>	Kemampuan pustakawan dalam penguasaan informasi yang berhubungan dengan perpustakaan sudah baik.				
<b>11</b>	Pustakawan bersikap sopan dengan pemustaka				
<b>12</b>	Pustakawan berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, jelas dan mudah dipahami.				
<b>13</b>	Ekspresi yang menyenangkan terlihat di wajah pustakawan saat memberikan pelayanan.				
<b>14</b>	Pustakawan menanggapi keluhan pemustaka dengan memuaskan.				
<b>15</b>	Pustakawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
	<b>TOTAL</b>				



No.	NIK	Usia	Pkjian	Pend.	K.P.	Pendahuluan	Kesanggungan	Pengantar	Habungan	Tindakan	Kepuasan	Total	PHH	KES	PCR	HUB	YOK	RPS
1	1	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
3	3	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
4	4	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
5	5	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
6	6	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
7	7	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
8	8	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
9	9	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
10	10	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
11	11	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
12	12	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
13	13	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
14	14	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
15	15	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
16	16	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
17	17	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
18	18	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
19	19	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
20	20	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
21	21	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
22	22	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
23	23	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
24	24	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
25	25	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
26	26	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
27	27	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
28	28	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
29	29	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
30	30	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
31	31	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
32	32	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
33	33	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
34	34	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
35	35	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
36	36	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
37	37	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
38	38	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
39	39	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
40	40	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
41	41	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
42	42	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
43	43	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
44	44	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
45	45	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
46	46	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
47	47	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
48	48	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
49	49	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
50	50	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
51	51	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
52	52	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
53	53	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
54	54	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
55	55	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
56	56	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
57	57	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
58	58	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
59	59	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
60	60	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
61	61	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
62	62	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
63	63	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
64	64	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
65	65	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
66	66	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
67	67	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
68	68	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
69	69	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
70	70	2	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2



[illegible]





# CORRELATIONS

/VARIABLES=PEM KES PGH HUB TDK KPS  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

[DataSet1] F:\SKRIPSI AKMAL\DATA.sav

### Correlations

	Pemahaman	Kesenangan	Pengaruh	Hubungan	Tindakan	Kepuasan
Pemahaman						
Pearson Correlation	1	,186 <sup>*</sup>	,359 <sup>**</sup>	,243 <sup>**</sup>	,279 <sup>**</sup>	,480 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)		,023	,000	,003	,001	,000
N	148	148	148	148	148	148
Kesenangan						
Pearson Correlation	,186 <sup>*</sup>	1	,352 <sup>**</sup>	,516 <sup>**</sup>	,291 <sup>**</sup>	,518 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)	,023		,000	,000	,000	,000
N	148	148	148	148	148	148
Pengaruh						
Pearson Correlation	,359 <sup>**</sup>	,352 <sup>**</sup>	1	,438 <sup>**</sup>	,371 <sup>**</sup>	,410 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
N	148	148	148	148	148	148
Hubungan						
Pearson Correlation	,243 <sup>**</sup>	,516 <sup>**</sup>	,438 <sup>**</sup>	1	,425 <sup>**</sup>	,641 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000		,000	,000
N	148	148	148	148	148	148
Tindakan						
Pearson Correlation	,279 <sup>**</sup>	,291 <sup>**</sup>	,371 <sup>**</sup>	,425 <sup>**</sup>	1	,345 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000		,000
N	148	148	148	148	148	148

# CORRELATIONS

```

/VARIABLES=PEM KES PGH HUB TDK KPS
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

[DataSet1] F:\SKRIPSI AKMAL\DATA.sav

### Correlations

	Pemahaman	Kesenangan	Pengaruh	Hubungan	Tindakan	Kepuasan
Pemahaman						
Pearson Correlation	1	,186 <sup>**</sup>	,359 <sup>**</sup>	,243 <sup>**</sup>	,279 <sup>**</sup>	,480 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)		,023	,000	,003	,001	,000
N	148	148	148	148	148	148
Kesenangan						
Pearson Correlation	,186 <sup>**</sup>	1	,352 <sup>**</sup>	,516 <sup>**</sup>	,291 <sup>**</sup>	,518 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)	,023		,000	,000	,000	,000
N	148	148	148	148	148	148
Pengaruh						
Pearson Correlation	,359 <sup>**</sup>	,352 <sup>**</sup>	1	,438 <sup>**</sup>	,371 <sup>**</sup>	,410 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
N	148	148	148	148	148	148
Hubungan						
Pearson Correlation	,243 <sup>**</sup>	,516 <sup>**</sup>	,438 <sup>**</sup>	1	,425 <sup>**</sup>	,641 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000		,000	,000
N	148	148	148	148	148	148
Tindakan						
Pearson Correlation	,279 <sup>**</sup>	,291 <sup>**</sup>	,371 <sup>**</sup>	,425 <sup>**</sup>	1	,345 <sup>**</sup>
Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000		,000
N	148	148	148	148	148	148



Correlations

Kepuasan	Pearson Correlation	Pemahaman	Kesenangan	Pengaruh	Hubungan	Tindakan	Kepuasan
	Sig. (2-tailed)	,480**	,518**	,410**	,641**	,345**	1
	N	148	148	148	148	148	148

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



FREQUENCIES VARIABLES=JK US PKN PEND KP  
/ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

[DataSet1] F:\SKRIPSI AKMAL\DATA.sav

### Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan	Kunjungan Pustaka
N	Valid	148	148	148	148	148
	Missing	0	0	0	0	0

## Frequency Table

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	54	36,5	36,5	36,5
	Perempuan	94	63,5	63,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 18 Tahun	9	6,1	6,1	6,1
	18-25 Tahun	134	90,5	90,5	96,6
	26-35 Tahun	3	2,0	2,0	98,6
	36-45 Tahun	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar / Mahasiswa	133	89,9	89,9	89,9
	IRT	2	1,4	1,4	91,2
	Lain-Lain	6	4,1	4,1	95,3
	Wiraswasta	6	4,1	4,1	99,3
	Petani	1	,7	,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tamat SD	1	,7	,7	,7
	Tamat SMP	6	4,1	4,1	4,7
	Tamat SMA	92	62,2	62,2	66,9
	S1	47	31,8	31,8	98,6
	S2	2	1,4	1,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

### Kunjungan Pustaka

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 x Sebulan	22	14,9	14,9	14,9
	2-5 x Sebulan	86	58,1	58,1	73,0
	6-9 x Sebulan	24	16,2	16,2	89,2
	10-12 x Sebulan	8	5,4	5,4	94,6
	> 12 x Sebulan	8	5,4	5,4	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
 MAKASSAR

FREQUENCIES VARIABLES=TOTAL\_PEM TOTAL\_KES TOTAL\_PGH TOTAL\_HUB TOTAL\_TDK TO  
TAL\_KPS  
/ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

[DataSet1] F:\SKRIPSI AKMAL\DATA.sav

### Statistics

		Total Pemahaman	Total Kesenangan	Total Pengaruh	Total Hubungan	Total Tindakan
N	Valid	148	148	148	148	148
	Missing	0	0	0	0	0

### Statistics

		Total Kepuasan
N	Valid	148
	Missing	0

## Frequency Table

### Total Pemahaman

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	57	38,5	38,5	38,5
	Baik	87	58,8	58,8	97,3
	Kurang Baik	4	2,7	2,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

### Total Kesenangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	40	27,0	27,0	27,0
	Baik	91	61,5	61,5	88,5
	Kurang Baik	17	11,5	11,5	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

### Total Pengaruh

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	52	35,1	35,1	35,1
	Baik	95	64,2	64,2	99,3
	Kurang Baik	1	,7	,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	



**Total Hubungan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	41	27,7	27,7	27,7
	Baik	89	60,1	60,1	87,8
	Kurang Baik	18	12,2	12,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

**Total Tindakan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	84	56,8	56,8	56,8
	Baik	63	42,6	42,6	99,3
	Kurang Baik	1	,7	,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

**Total Kepuasan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Baik	64	43,2	43,2	43,2
	Baik	84	56,8	56,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

## CROSSTABS

```

/TABLES=TOTAL_PEM TOTAL_KES TOTAL_PGH TOTAL_HUB TOTAL_TDK BY TOTAL_KPS
/FORMAT=AVALUE TABLES
/CELLS=COUNT
/COUNT ROUND CELL.

```

## Crosstabs

[DataSet1] F:\SKRIPSI AKMAL\DATA.sav

Case Processing Summary

	Cases				
	Valid		Missing		Total
	N	Percent	N	Percent	N
Total Pemahaman * Total Kepuasan	148	100,0%	0	0,0%	148
Total Kesenangan * Total Kepuasan	148	100,0%	0	0,0%	148
Total Pengaruh * Total Kepuasan	148	100,0%	0	0,0%	148
Total Hubungan * Total Kepuasan	148	100,0%	0	0,0%	148
Total Tindakan * Total Kepuasan	148	100,0%	0	0,0%	148

Case Processing Summary

	Cases
	Total
	Percent
Total Pemahaman * Total Kepuasan	100,0%
Total Kesenangan * Total Kepuasan	100,0%
Total Pengaruh * Total Kepuasan	100,0%
Total Hubungan * Total Kepuasan	100,0%
Total Tindakan * Total Kepuasan	100,0%

Total Pemahaman \* Total Kepuasan Crosstabulation

Count

		Total Kepuasan		Total
		Sangat Baik	Baik	
Total Pemahaman	Sangat Baik	38	19	57
	Baik	25	62	87
	Kurang Baik	1	3	4
Total		64	84	148

**Total Kesenangan \* Total Kepuasan Crosstabulation**

Count

		Total Kepuasan		Total
		Sangat Baik	Baik	
Total Kesenangan	Sangat Baik	28	12	40
	Baik	33	58	91
	Kurang Baik	3	14	17
Total		64	84	148

**Total Pengaruh \* Total Kepuasan Crosstabulation**

Count

		Total Kepuasan		Total
		Sangat Baik	Baik	
Total Pengaruh	Sangat Baik	32	20	52
	Baik	32	63	95
	Kurang Baik	0	1	1
Total		64	84	148

**Total Hubungan \* Total Kepuasan Crosstabulation**

Count

		Total Kepuasan		Total
		Sangat Baik	Baik	
Total Hubungan	Sangat Baik	35	6	41
	Baik	27	62	89
	Kurang Baik	2	16	18
Total		64	84	148

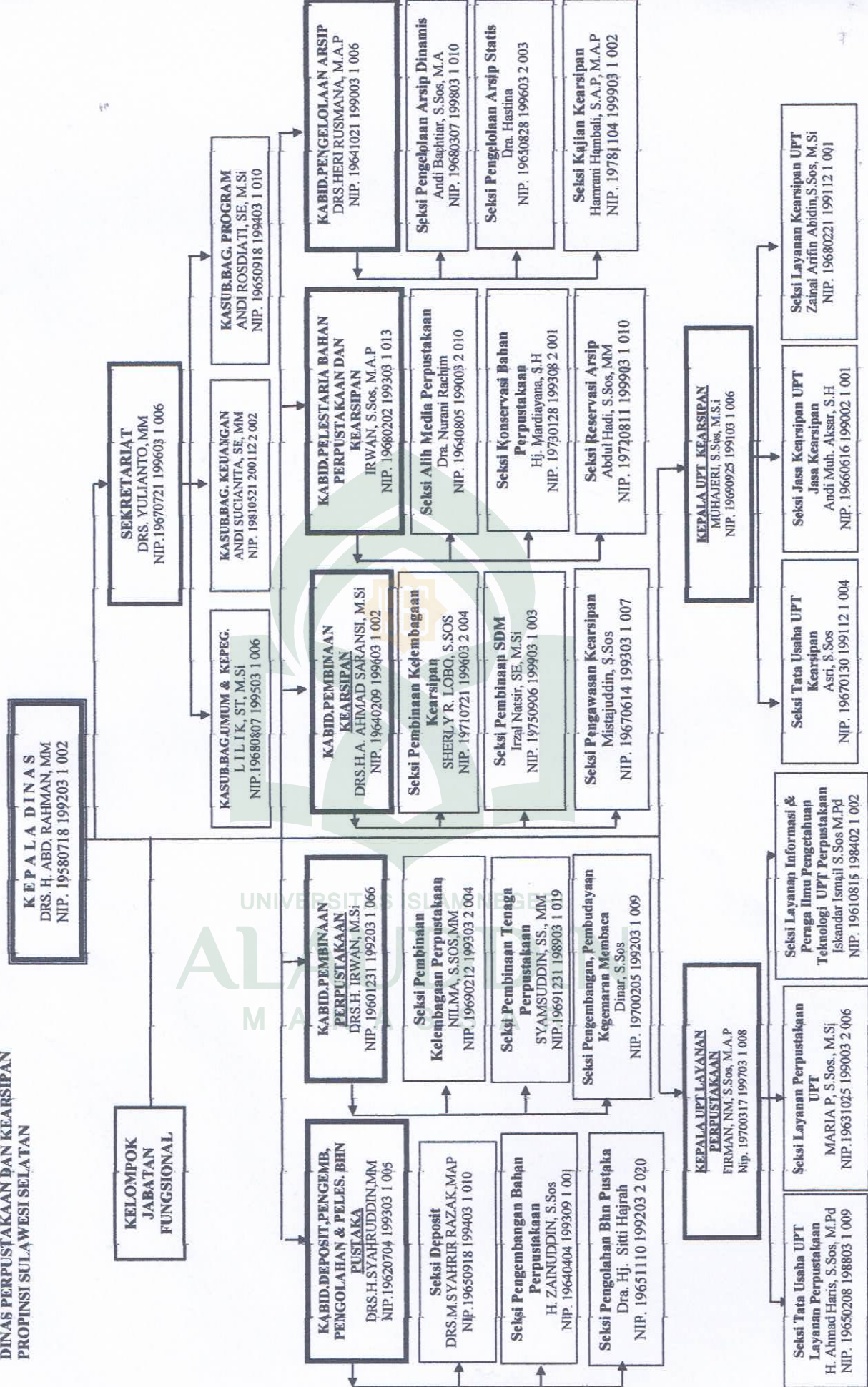
**Total Tindakan \* Total Kepuasan Crosstabulation**

Count

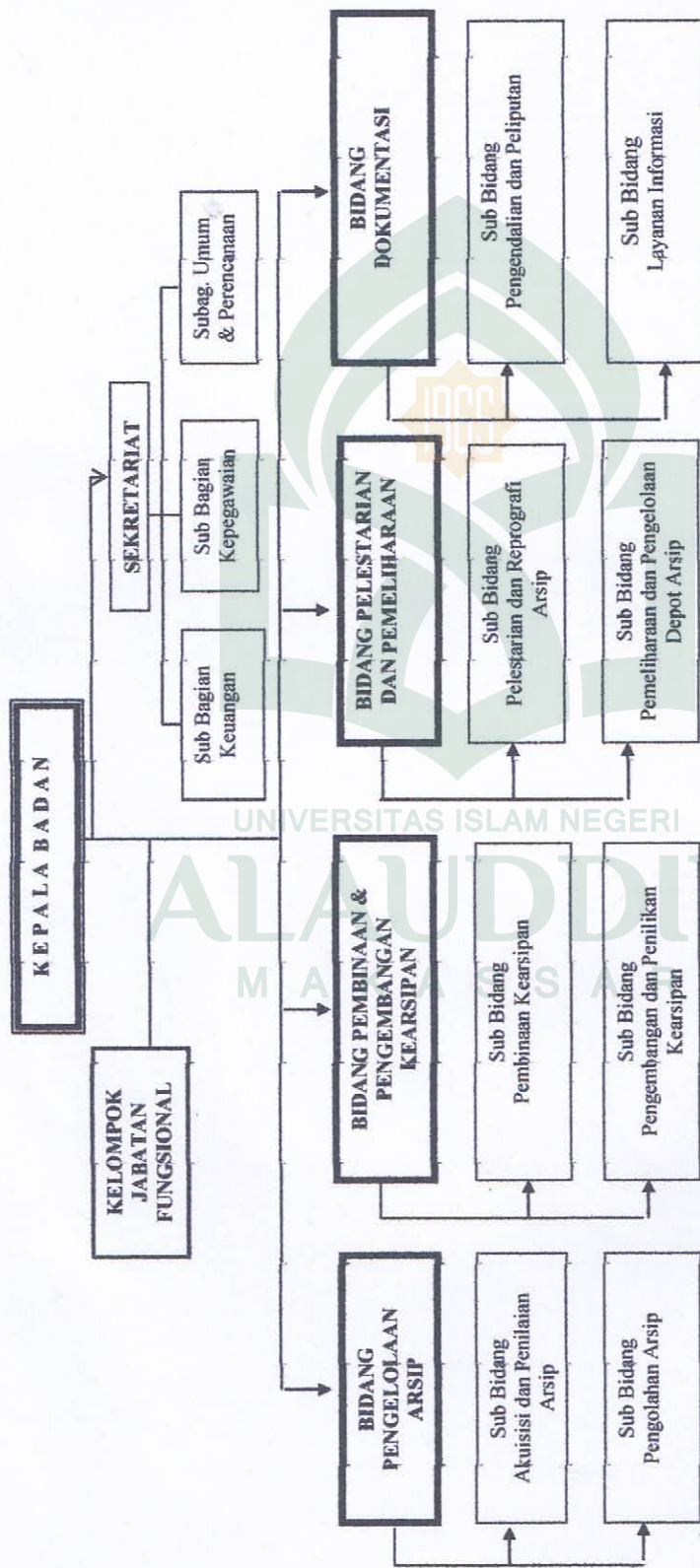
		Total Kepuasan		Total
		Sangat Baik	Baik	
Total Tindakan	Sangat Baik	48	36	84
	Baik	15	48	63
	Kurang Baik	1	0	1
Total		64	84	148



**SUSUNAN ORGANISASI  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
PROPINSI SULAWESI SELATAN**



**RANCANGAN STRUKTUR ORGANISASI  
BADAN ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**



Sumber : Perda Nomor 30 Tahun 2001



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**  
**NOMOR : 1033 TAHUN 2016**

**PEMBIMBING / PEMBANTU PEMBIMBING PENELITIAN**  
**DAN PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :**

Membaca : Surat permohonan Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin :  
Nama : Akmal NIM : 40400113148  
Tanggal : 27 Oktober 2016 untuk mendapatkan pembimbing Skripsi dengan  
Judul :

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DAN KEPUASAN**  
**PEMUSTAKA DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH SEL - SEL**

Menimbang : 1. Bahwa untuk membantu penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dipandang perlu untuk menetapkan pembimbing.  
2. Bahwa mereka yang ditetapkan dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas sebagai pembimbing penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
4. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;  
5. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin;  
6. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi / Munasqasyah pada IAIN Alauddin;  
7. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 326.C Tahun 2014 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Tahun 2015.

## MEMUTUSKAN

Menetapkan

Pertama

Mengangkat / menunjuk Saudara :

1. Irvan Muliadi, S. Ag. S.S., MA.
2. Drs. M. Jayadi, M.Ag.

→ Hildaiani Aluel, S.Ag., S.Pd., N

1. Menetapkan dan menunjuk Hildaiani Aluel sebagai pembimbing dan teknik penulisan sampai selesai dan akan diserahkan kepada...

Ketiga

: Biaya pembimbing/pembantu Skripsi dibebankan kepada Anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin sesuai persetujuan Rektor UIN Alauddin Makassar.

Keempat

: Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samata  
Pada Tanggal 27 Oktober 2016



Dr. H. Barsihannor, M.Ag  
NIP. 19691012 199603 1 003

Tembusan :

1. Rektor UIN Alauddin Makassar.



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**  
**Nomor : 103 Tahun 2017**  
**TENTANG**  
**PANITIA DAN PELAKSANAAN SEMINAR PROPOSAL FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :**

Membaca : Surat permohonan Saudara : **AKMAL**  
Mahasiswa Jurusan/ Nim : Ilmu Perpustakaan / 40400113148  
Fak. Adab UIN Alauddin Tanggal : 25 Januari 2017  
Perihal : Permohonan seminar proposal yang berjudul :

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI BPAD  
SULAWESI SELATAN**

Menimbang : a. Bahwa Saudara yang tersebut namanya di atas telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan seminar proposal.  
b. Bahwa untuk maksud tersebut dipandang perlu membentuk panitia.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
4. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;  
5. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin;  
6. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi / Munaqasyah pada IAIN Alauddin;  
7. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 326.C Tahun 2014 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar Tahun 2015.  
8. Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar No. 028 Tahun 2011 tentang Mekanisme Penyelesaian Skripsi.

**MEMUTUSKAN**


Menetapkan : 1. Membentuk Panitia seminar proposal Saudara tersebut di atas dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini.  
2. Panitia bertugas melaksanakan seminar proposal sampai selesai dan memberi laporan kepada fakultas.  
3. Seminar proposal dilaksanakan pada hari/tanggal : **Kamis, 2 Februari 2017, Jam 13.00 s.d 15.00 Wita, Ruang Senat.**  
4. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samata  
Pada Tanggal 26 Januari 2017

Dekan,



  
**Dr. H. Barsihannor, M.Ag.**  
NIP. 19691012 199603 1 003



LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
TANGGAL : 26 Januari 2017  
NOMOR : 103 TAHUN 2017

*TENTANG*

**PANITIA DAN PELAKSANAAN SEMINAR PROPOSAL  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

---

Ketua : Dr. Hj. Syamzan Syukur., M.Ag.  
Sekretaris : Touku Umar, S.Hum., M.IP.  
Munaqisy I : Dr. Hj. Gustia Tahir., M.Ag  
Munaqisy II : St. Husaebah Pattah, S.Ag, S.S., M.Ag.  
Konsultan I : Irvan Muliadi. S.Ag, S.S., MA.  
Konsultan II : Drs. M. Jayadi., M.Ag  
Pelaksana : N i s w a

---

Samata, 26 Januari 2017

Dekan,



*[Signature]*  
Dr. H. Barsihannor, M.Ag.  
NIP. 19691012 199603 1 003

Nomor: A.I.1/TL.01/715/2017  
Sifat : Penting  
Lamp. : -  
Hal : **Permintaan Izin Penelitian  
Untuk Menyusun Skripsi**

Samata-Gowa, 13 Maret 2017

Kepada Yth.  
**Gubernur Propinsi Sulawesi Selatan**  
**cq. Kepala UPT P2T, BKPM Provinsi Sulawesi Selatan**  
di - Makassar

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat disampaikan, bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya di bawah ini :

N a m a : **A K M A L**  
Nomor Induk : 40400113148  
Semester : VIII (Delapan)  
Fakultas/Jurusan : Adab dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan  
Alamat : Aroepala Residence Blok E No. 13

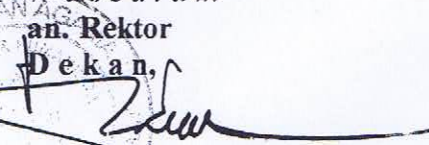
bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana yang berjudul :

**HUBUGNAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DENGAN  
KEPUASAN PEMUSTAKA DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
SULAWESI SELATAN**

Dosen Pembimbing :  
1. **Hildawati Almah, S.Ag., S.S., M.A.**  
2. **Drs. M. Jayadi, M.Ag.**

Untuk maksud tersebut kami memohon kepada Bapak kiranya berkenan memberi izin untuk mengadakan penelitian di **Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Sulawesi Selatan** dari tanggal **15 Maret 2017 s/d tanggal 28 Maret 2017**.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalam*  
an. Rektor  
Dekan,  
  
**Dr. H. Barsihannor, M.Ag.**  
**NIP. 19691012 199603 1 003**

Tembusan :

1. **Rektor UIN Alauddin Makassar;**
2. **Mahasiswa yang bersangkutan.**





1 2 0 1 7 1 9 1 4 2 2 9 2 0

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 2810/S.01P/P2T/03/2017  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Prov. Sulsel

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar Nomor : A.I.1/TL.01/715/2017 tanggal 13 Maret 2017 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **AKMAL**  
Nomor Pokok : 40400113148  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Muh. Yasin Limpo No. 36 Samata, Sungguminasa-Gowa

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH SULAWESI SELATAN "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **16 s/d 29 Maret 2017**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 15 Maret 2017

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**  
**PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN, SE., MS.**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar di Makassar,
2. Peringgal.

**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR**  
**NOMOR : 400 TAHUN 2017**

*Tentang*

**PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :**

- Membaca : Surat permohonan Ujian Komprehensif Saudara : **A K M A L**
- Menimbang : Bahwa untuk pelaksanaan dan kelancaran ujian komprehensif perlu dibentuk panitia ujian.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;  
4. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;  
5. Surat Keputusan Menteri Agama R.I. Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;  
6. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi/Munaqasyah pada IAIN Alauddin.  
7. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 260.A Tahun 2016 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar Tahun 2017.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : 1. Membentuk Panitia Pelaksana Ujian Komprehensif Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini;  
2. Panitia bertugas melaksanakan ujian komprehensif bagi Saudara yang namanya tersebut di atas;  
3. Biaya pelaksanaan ujian dibebankan kepada anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin;  
4. Panitia dianggap bubar setelah menyelesaikan tugasnya;  
5. Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Samata  
pada Tanggal 03 April 2017



**Dr. H. Barsihannor, M.Ag.**  
**NIP. 19691012 199603 1 003**



LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR  
TANGGAL : 03 APRIL 2017  
NOMOR : 400 TAHUN 2017

*T E N T A N G*

KOMPOSISI / PERSONALIA  
PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR

Nama : A K M A L  
NIM : 40400113148  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

No.	Hari/Tgl.	Mata Ujian	Tim Penguji
1.	Kamis 06 April 2017	Dirasah Islamiyah	Ketua : Himayah, S.Ag., S.S., MIMS Sekretaris : Hildawati Almah, S.Ag., S.S., MA. Penguji : Dr. Hj. Gustia Tahir, M.Ag. Pelaksana : Abd. Kadir, SE.
2.	Kamis 06 April 2017	Manajemen dan Dasar Organisasi Perpustakaan	Ketua : Himayah, S.Ag., S.S., MIMS Sekretaris : Hildawati Almah, S.Ag., S.S., MA. Penguji : Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum. Pelaksana : Abd. Kadir, SE.
3.	Kamis 06 April 2017	Dasar-dasar Organisasi Informasi	Ketua : Himayah, S.Ag., S.S., MIMS Sekretaris : Hildawati Almah, S.Ag., S.S., MA. Penguji : A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd. Pelaksana : Abd. Kadir, SE.

Samata, 03 April 2017



Dekan,  
Dr. H. Barsihannor, M.Ag.  
NIP. 19691012 199603 1 003



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jl. Sultan Alauddin Km-7 (Tala'Salapang) Tlp. 0411-867972, Fax 867972

**MAKASSAR**

---

**KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor : B-264/DPK/041/2017

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan menerangkan bahwa

Nama : A K M A L  
Nomor Pokok : 40400113148  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Muh. Yasin Limpo No. 36 Samata, Sungguminasa Gowa

Yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan tanggal 16 Maret 2017 sampai dengan 27 Maret 2017 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

**"HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI SULAWESI SELATAN"**

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 27 Maret 2017

a.n. Kepala Dinas,

Kepala Bidang Pembinaan Perpustakaan

**Drs. H. Andi Irwan, M.Si**

Pangkat : Pembina Tk. I

NIP. 19601231 199203 1 066

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**



AKMAL Lahir di Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 27 Mei 1995. Penulis adalah anak ketiga dari tiga bersaudara yang merupakan buah kasih dari H. Muddin dan Hj. Ramlah dan mempunyai kakak bernama Muh. Abri dan Syahrir. Sekarang orang tua penulis menetap di Bulukumba. Penulis menempuh pendidikan

formal pertama pada tahun 2001 di SD Negeri 330 Raeo Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan disekolah tersebut penulis menimba ilmu selama 6 tahun dan selesai pada tahun 2007. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 5 Bulukumba selama 3 tahun. Pada Tahun 2010 penulis melanjutkan Studi ke SMA Negeri 08 Bulukumba dan selesai pada tahun 2013. Setelah menyelesaikan sekolah di SMA Negeri 08 Bulukumba, penulis kemudian melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi yakni UIN Alauddin Makassar. Penulis mengambil jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R